说明：1、投标人未按本投标文件格式填写的，或相关证书与证明材料提供不完整的，投标人需承担其投标文件在评标时被扣分甚至被评标委员会否决的风险。2、相关表式不够，可另附页填写。

与评审相关的投标文件内容索引表

包件号:1

序号	招标文件内容说明	是否提供/满足	对应投标文件起始页码	备注
一、商务部分				
1	投标承诺书	是	P2-3	经投标人盖章、法定代表人或授权代理人签字或盖章
2	投标函	是	P4	经投标人盖章、法定代表人或授权代理人签字或盖章
3	法定代表人身份证明及授权委托书	是	P5	经投标人盖章和法定代表人签字或盖章
4	投标保证金(本项目不适用)	/	/	投标保证金(支票、汇票、本票、保函等非现金形式)投标文件中提供原件扫描件加盖公章(注:原件在投标截止时间之前提交集中采购机构)
5	投标人基本情况表	是	P9-11	
6	投标人应提交的资格证明材料	是	P19-39	财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函;《中小企业声明函》
7	开标一览表	是	P40	经投标人盖章、法定代表人或授权代理人签字或盖章
8	投标报价明细表	是	P41-49	此表的价格总计须与“开标一览表”总报价保持一致
9	根据招标文件要求,投标人提供以下证明材料:无。	/	/	
10	拟分包项目一览表	是	P52-108	

序号	招标文件内容说明	是否提供/满足	对应投标文件起始页码	备注
11	投标人可提交的商务部分其他证明材料	是	P110-166	近三年承揽的类似项目情况表;残疾人福利性单位声明函(注:仅残疾人福利单位须提供);供应商认为可以证明其能力、信誉和信用的其他材料等
二、技术部分				
1	物业管理总体方案（应含必要的图、表）	是	P168-176 P564-678	管理服务理念和目标、项目管理机构运作方法及管理制度等
2	各分项专业管理方案	是	P177-563	物业管理服务分项标准与承诺、安全运行及应急处理方案、日常维护、维修计划与实施方案（如果有）、与外委业主相互沟通的具体措施（如果有）等
3	拟投入本项目的组织管理体系及主要管理人员、各专业岗位配备情况	是	P679-802	《拟派主要管理人员汇总表》、《主要人员基本情况表》《拟派其他人员汇总表》
4	拟投入本项目的设备情况	是	P803-805	《拟投入本项目的主要设备表》
5	其他需要说明的问题或需采取的技术措施（如果有）	是	/	

目录

与评审相关的投标文件内容索引表 ..... 一

投标文件 | 商务部分 1

1 投标承诺书 2

2 投标函 4

3 法定代表人身份证明及授权委托书 5

3.1 法定代表人身份证明 5

3.2 授权委托书 6

投标保证金（银行保函）格式（本项目不适用） 7

4 投标人基本情况 9

4.1 投标人基本情况表 9

4.2 公司简介 12

5 投标人应提交的资格证明材料 19

5.1财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函 19

5.2中小企业声明函的格式 35

5.3 法人或其他组织的资格（资质）证书 37

6 开标一览表 40

7 投标报价明细表 41

7.1 投标报价组成明细表 41

7.2 分项报价明细表 42

8 投标人提供的其他证明材料 50

8.1“信用中国”查询页面材料 50

8.2中国政府采购网”查询页面材料 51

9 拟分包项目一览表格式 52

9.1特种设备保养及年检（电梯） 54

9.2二次水箱清洗及水质检测 59
9.3消防维保和年检 66
9.4 垃圾清运 75
9.5 环境消杀 95
9.6 外墙清洗 99
9.7 弱电维保 104
10 投标人可提交的商务部分其他证明材料 110
10.1 近三年类似项目承接及履约情况一览表 110
10.2 投标人认为可以证明其能力、信誉和信用的其他材料 146
10.3 业主方感谢信 164

投标文件 | 技术部分 167
11 整体服务方案策划及实施方案 168
11.1服务定位、服务目标 168
11.2 实施方案 190
11.3应急预案 465
12特色管理及合理化建议等 518
12.1服务管理方式 518
12.2服务管理建议 522
12.3潮汐式停车管理特色 556
12.4与业主沟通工作机制 562
13 公司管理组织架构及管理制度 564
13.1公司管理组织架构 564
13.2管理制度 574
13.3人员管理方案 653
14 管理人员和专业人员配置 679
14.1拟派主要管理人员汇总表格式 679
14.2主要人员基本情况表 681

14.3其余人员 723
14.4拟派其他人员汇总表 795
14.5拟投入本项目管理与服务人员配置 796
14.6相关承诺 799
15拟投入本项目的主要设备表 803

上钢社区综合服务中心物业管理服务

投标文件丨商务部分






1 投标承诺书

投标承诺书

本公司郑重承诺：

将遵循公开、公平、公正和诚实守信的原则，参加项目的投标。

一、不提供有违真实的材料。

二、不与采购人或其他投标人串通投标，损害国家利益、社会利益或他人的合法权益。

三、不向采购人或评标委员会成员行贿，以谋取中标。

四、不以他人名义投标或者其他方式弄虚作假，骗取中标。

五、不进行缺乏事实根据或者法律依据的质疑或投诉。

六、不在投标中哄抬价格或恶意压价。

七、保证所提供的所有货物、服务均无专利权、商标权、著作权或其他知识产权等有侵害他方的行为。

八、已对照“投标人须知”第 3 条要求进行了自查，承诺满足招标文件对投标人的资格要求，且在参加此次采购活动前 3 年内，在经营活动中无重大违法记录。

九、满足招标文件关于不接受整体进口产品的要求。

十、我方承诺投标文件中提供的相关资料均真实有效。

十一、保证中标之后，按照投标文件承诺履约、实施项目。

十二、接受招标文件规定的结算原则和支付方式。

十三、我方承诺，如之前在岗的工作人员经考评符合上岗要求的，原则上继续留用。

十四、按照招标文件和相关规范性管理文件要求，按时足额发放员工的工资，且员工工资、社会保障、福利等各类费用符合国家、地方相关管理部门的规定，我方将积极配合采购人和第三方履约过程中的员工工资支付情况的监督。

十五、已按《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》相关法律法规的规定，充分行使了对招标文件（含补充文件）提出质疑的权利，已完全理解和接受招标文件（含补充文件）的所有内容及要求，无需做进一步解释和修正。

十六、我方承诺严格按照《上海市电子政府采购管理暂行办法》、《上海市数字证书使用管理办法》等有关规定和要求参加本次投标。

十七、本公司若违反本投标承诺，愿承担相应的法律责任。

投标人（盖章）：上海振南物业有限公司

法定代表人或授权代理人（签字或盖章）：

2026 年 05 月 18 日

提示：投标人未按要求提供本承诺书的，经评标委员会审定后，作为非实质性响应投标而不纳入详细评审。

2 投标函

投标函

项目名称：上钢社区综合服务中心物业管理服务

致：上钢新村街道办事处(本级)

上海市浦东新区政府采购中心

1、我方已详细审查全部招标文件（包括答疑文件）以及全部参考资料和附件，我方已完全理解和确认招标文件对本项目的一切内容与要求，已不需要作出任何其它解释，我方同意放弃对这方面有不明及误解的权利。

2、我方同意所递交的投标文件在招标文件规定的投标有效期内有效，并遵守在此期限内，本投标文件对我方一直具有约束力，随时可接受中标。

3、如果我方的投标文件被接受，我方将提供履约担保（如果有）。我方保证在投标文件承诺的服务期限内完成合同范围内的全部内容，保证本项目服务质量全部达到投标文件承诺的标准和要求。

4、除非并直到制定并实施正式协议书，本投标文件及你方书面中标通知，应构成你我双方间有约束力的合同文件。

5、我方提供******人民币元整的投标保证金（支票、汇票、本票、保函等非现金形式）（本项目不适用），若我方在投标有效期内撤回我方的投标，或在收到贵方的书面中标通知书后不在规定的期限内签订承包合同，则我方同意贵方没收我方的投标保证金，并对我方参与政府采购项目予以不良诚信记录。

6、我方已按照本项目招标文件中所附的《资格性及符合性检查表》进行了自查，对评标委员会根据《资格性及符合性检查表》判定的非实质性响应投标无任何异议。

7、我方同意按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》及相关法律法规的规定提出询问或质疑。我方已经充分行使了对招标要求提出质疑和澄清的权利，因此我方承诺不再对招标要求提出质疑。

8、投标人同意提供按照贵方可能要求的与其投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定要接受最低价的投标或收到的任何投标。

投标人（盖章）：上海振南物业有限公司

法定代表人或授权代理人（签字或盖章）：

3 法定代表人身份证明及授权委托书

3.1 法定代表人身份证明

投标人：上海振南物业有限公司

单位性质：集体企业

请选择以下一项：1）国家行政企业、公私合作企业、中外合资企业、社会组织机构、国际组织机构、外资企业、私营企业、集体企业、国防军事企业、其他（请填写）

地址：浦东新区浦三路 40 号

成立时间：1993 年 07 月 01 日

营业期限：1993 年 07 月 01 日至无固定期限

姓名：李铭　　性别：男

年龄：　56　　职务：董事

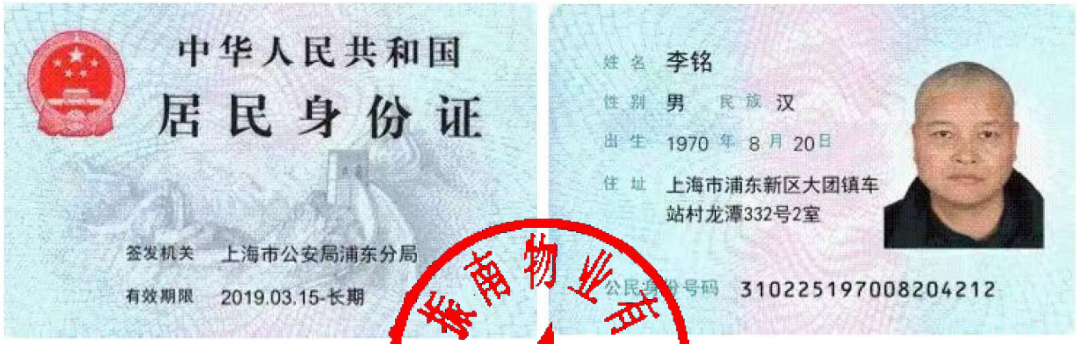
系上海振南物业有限公司（投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

投标人（盖章）：上海振南物业有限公司

法定代表人（签字或盖章）：

时间：2026 年 05 月 18 日



3.2 授权委托书

本授权书声明：注册于上海市浦东新区浦三路 40 号的上海振南物业有限公司法定代表人李铭代表本公司授权：

上海振南物业有限公司 安保部经理 滕飚 为正式的合法代理人，参加上钢社区综合服务中心物业管理服务、包件 1 的投标工作，以投标人的名义签署投标书、进行投标、签署合同并处理与此有关的一切事务，本授权书不得转委托。

投标人（盖章）：上海振南物业有限公司

法定代表人（签字或盖章）：

时间：2026 年 05 月 18 日



备注：

请授权代理人如实填写以下联系方式，以便在有需要时能够及时与您取得联系。

授权代理人联系电话（手机）：13917170861

授权代理人邮箱：80110273@qq.com

投标保证金（银行保函）格式（本项目不适用）

投标保证金（银行保函）

致：上钢新村街道办事处(本级)

上海市浦东新区政府采购中心

本保函作为（投标人名称、地址）（以下简称投标人）参加贵方（项目名称和招标编号）项目投标的投标保证金。

（银行名称）不可撤销地保证并约束本行及其继承人和受让人，一旦收到贵方提出下列**任何一种情况**（如以联合体形式投标的，则联合体各方均适用）的书面通知后，不管投标人如何反对，立即无条件、无追索权地向贵方支付总额为元人民币。

（1）投标人在开标后至投标有效期期满前撤回投标；

（2）投标人不接受贵方按照招标文件规定对其投标文件错误所作的修正；

（3）投标人在收到中标通知书后三十天（30）内，未能和贵方签订合同或提交可接受的履约保证金；

（4）投标人有招标文件规定的腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序行为。

除贵方提前终止或解除本保函外，本保函自开标之日起到投标有效期期满后三十（30）天（即至**年**月**日）有效，以及贵方和投标人同意延长的并通知本行的有效期内继续有效。

出证行名称：_____

出证行地址：_____

经正式授权代表本行的代表的姓名和职务（打印和签字）：_____

银行公章：_____

出证日期：_____

说明：

1、本保函应由商业银行的总行或者分行出具，分行以下机构出具的保函恕不接受。

2、如以联合体形式投标的，银行保函可由联合体中任意一方提供。

3、投标人如同时参加同一项目多个包投标的，各包件的投标保函应独立开具。

4 投标人基本情况

4.1 投标人基本情况表

项目		内容及说明	
一、营业基本情况			
单位名称	上海振南物业有限公司	经营场所地址	上海市浦东新区浦三路 40 号
注册编号	310115000039360	注册日期/有效期限	1993-07-01 至无固定期限
企业类型及单位性质	有限责任公司(非自然人投资或控股的法人独资) 国家行政企业	经营范围	物业管理，住房租赁经营，房屋修缮，绿化养护，代办动迁，预制构件，建筑辅助设施及水电安装，翻排疏通管道，室内装潢，家电修理，建材、装潢材料的销售，园林绿化，停车收费。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）
法定代表人	李铭	电话/传真	021-58736290
二、基本经济指标(截止到上一年度 12 月 31 日止)			
实收资本	300 万元	资产总额	10766.7780 万元
负债总额	8568 万元	营业收入	6083.49 万元
净利润	20.69 万元	上缴税收	533.54 万元
上一年度资产负债率	78.82%	上一年度主营业务利润率	7.89%

项目		内容及说明		
三、人员情况(以报名的时间为时点统计并填写)				
技术负责人	滕飚	联系电话	13917170861	
在册人数	93 人			
其中职称等级		其中执业资格		
职称名称	级别(如:高级、中级、初级、技工、其他)	人数	执业资格名称	人数
			物业管理师	1
			物业经理（高级）	3
			物业经理（中级）	6
			物业经理（初级）	5
			绿化工（高级）	1
			物业管理员	5
			会计	1
			其他	36
四、其他				
开户银行名称(供应商是法人的,填写基本存款账户信息)	建设银行上海市六里支行	开户银行地址(供应商是法人的,填写基本存款账户信息)	浦东新区临沂北路 30 号	
开户银行账号(供应商是法人	31050161383600004945	所属集团公司(如有)	上海浦东发展集团房屋管理有限公司	

项目		内容及说明	
的，填写基本存款账户信息）			
企业资格（资质）（如有，需提供彩色扫描件加盖公章）	见本投标文件 5.3.2	质量体系认证（如有，需提供彩色扫描件加盖公章）	见本投标文件 10.2.2
近三年内因违法违规受到行业及相关机构通报批评以上处理的情况			无
其他需要说明的情况			无

我方承诺上述情况是真实、准确的，同意根据采购人（进一步）要求出示有关资料予以证实。

4.2 公司简介

4.2.1 基本概况

上海振南物业有限公司隶属于上海浦东发展集团房屋管理有限公司，是一家具备二级物业管理资质的物业服务型企业。公司始终秉持“匠心服务 筑爱万家”的核心价值理念，以“团结、和谐、求真、务实”为管理宗旨，业务范围涵盖小区物业综合管理、房屋维修、秩序维护、清洁卫生、绿化养护以及维修资金的保管与使用等多个领域，致力于为小区业主提供全方位、高品质的物业管理服务。

目前，公司承担着多项重点区域的物业管理任务，具体包括：南码头、周家渡、上钢、东明路街道、三林镇 60 个老旧住宅小区，逾 7.4 万户居民的物业管理服务工作（其中南码头为 18 个小区，109.56 万平方米、周家渡为 17 个小区，103.58 万平方米、上钢 20 个小区，116 万平方米、东明 1 个，10 万平方米、三林镇 3 个小区，11.8 万平方米、三林老街散区 6.9 万平方米），以及三林（香林雅苑、丽林雅苑）、北蔡（同祥雅苑）两个地块共 46.07 万平方米保障房项目的物业管理服务，以及上钢综合服务中心（4.71 万平方米）的物业管理服务。



振南物业前身为浦东新区南码头房管所，在 1999 年 9 月正式变更为上海振南物业公司。2000 年 4 日，原周家渡物业公司合并入振南物业。2003 年 4 月，根据上级集团要求，实施属地化管理负责集团下属南码头街道、周家渡街道、上钢新村街道项目的全权管理。2024 年 12 月 25 日变更为“上海振南物业有限公司”。凭借卓越的服务质量和管理水平，公司先后荣获“上海市浦东新区文明单位”、“上海市物业管理行业诚信承诺单位”、“上海市平安示范单位”、“浦发集团先进基

层党组织”、“浦发集团标兵集体”、“浦东新区国资系统先进基层党组织”等多项荣誉称号，充分彰显了其在行业内的领先地位和良好社会声誉。

4.2.2 核心优势

本地化资源优势，周边调配便捷

振南物业在上钢街道及周边区域深耕多年，凭借对当地市场的深刻了解，我们能够高效调配本地资源。无论是在人员配置、设备维护还是供应商选择方面，我们都可以快速响应，确保服务的及时性与质量，减少外部调配时所可能造成的延误或成本增加。

依托国资背景，资金雄厚

公司隶属于浦东新区的国有企业，拥有强大的资金支持和稳固的资源保障。作为国资背景的企业，我们不仅具备了深厚的经济实力，借助集团人力资源业务板块、环境治理板块保障在各项服务中投入人员的多样性及灵活性，以及推动物业管理项目在碳中和与绿色节能等技术更新方面起到推动作用。这一优势使我们在面对大型项目时具有更强的应对能力和持久竞争力。

年轻而富有活力的团队

公司团队由一批年轻、富有创新精神和专业素养的员工组成，具备较强的执行力和灵活性。我们也注重人才培养，并不断为员工提供成长和发展的机会，打造了一支能够快速响应客户需求、提供高效服务的核心团队。年轻化的团队也让我们能够迅速适应市场变化，灵活运作，确保为客户提供最佳的物业服务体验。

严格的质量控制体系与客户至上的服务理念

我们始终秉承“客户至上”的服务理念，注重每一细节，力求为客户提供高质量的物业服务。公司建立了严格的质量控制体系，从服务过程中的每一个环节入手， 确保物业设施得到及时有效的维护与管理，确保客户的日常需求得到快速响应与满足。我们与客户保持良好的沟通，定期进行满意度调查，不断优化服务内容， 提升客户满意度。

综合性服务体系，覆盖多个领域

我们的物业服务不仅限于日常的清洁、保安、绿化等基本服务，还涵盖了多种增值服务，包括紧急救援、交通管理、节能减排、消防安全等。公司通过整合资源， 提供多维度、个性化的综合服务，能够满足不同客户的多元化需求，为客户创造更高的价值。

绿色环保理念，推动可持续发展

振南物业始终秉承绿色环保理念，推行节能减排和环保措施。我们积极参与环保项目，推动绿色建筑标准的实施，并致力于提高资源的循环利用效率。公司在日常运营中加强环境保护和资源节约，力求为客户打造一个舒适、健康、环保的生活和工作环境。

严格的保密管理体系

振南物业建立了完善的保密管理制度，确保所有客户信息、项目资料以及内部运营数据得到高度保护。公司在所有业务环节中实施严格的信息分类与存储管理， 从源头上防止数据泄露的风险。我们为每一位员工进行保密管理培训，确保其在工作中严格遵守保密协议和相关法律法规。

4.2.3 党建联建

在企业发展的过程中，振南物业高度重视党建工作与企业文化建设的深度融合，积极开展各类党建活动，以党建引领企业发展。同时，公司积极投身社会公益事业，推动企业与社会共建共享机制的建立；注重人才培养与员工关怀，切实为员工办实事、办好事，提升团队凝聚力与战斗力；并致力于打造资源节约型和环境友好型企业，践行节能减排理念，推动企业与社会的和谐共处、文明发展。

（一）积极参与文明共建

振南物业公司倡导“公益在我心，行动在我手”的优良风气，公司班子领导身体力行，带动广大员工积极参与南码头、周家渡街道文明城区测评工作，积极配合街道开展志愿服务实践活动。

如：“物业服务周”、“垃圾分类”、“清洁家园”、“整治单车”等。同时，积极参与社区公益活动，每年参与社区“圆梦微心愿”活动，参与临沂六村党总支“小红星”自治项目，并且在疫情防控时为联建社区居委支援了防疫物资，以小行动实现大温暖，街道、社区对我公司满意度较高。

值得一提的是，振南物业党支部组建了一支名为“红心管家”的党员服务队伍。该队伍采取“党员对口小区”的工作模式，能够快速响应并高效解决居民提出的各类物业管理难题。对于无法当场解决的问题，将立即上报公司层面进行协调处理。在“红心管家”队伍的不懈努力下，小区居民的“急难愁盼”问题得到了及时有效的回应，物业与居民区党组织、业主委员会之间的沟通协作更加顺畅紧密，关系日益融洽。这一举措显著提升了业主满意度，实现了物业服务与业主需求之间的双向奔赴，为构建和谐社区贡献了积极力量。

风采展示：



物业服务周活动



圆梦微心愿



小红星自治金项目

（二）志愿者服务活动

振南物业公司共有党员志愿者 15 人，职工志愿者 10 人，为弘扬和传承雷锋精神，坚持每年学雷锋日深入小区开展为民、便民、利民的设摊服务活动，接待居民业主，解答物业管理有关政策和相关法规宣传，同时开展物业维修难题会诊，认真处理各类应急报修，及时为业主排忧解难。物业企业开展的“学雷锋、树新风” 为民服务活动，深受广大居民业主的欢迎，得到居委、业主的一致肯定。

风采展示：





学雷锋反诈宣



学雷锋便民设摊

（三）党建品牌创建

公司秉承浦发房管公司“浦发房管家”党建品牌理念，创建了“红心管家，用心为民”党建品牌，旨在发挥党员先锋模范作用，围绕“提升物业服务”和“业主满意度”持续深耕物业行业，助力人们美好生活升级，积极提升群众美好和谐的宜居生活。另有“王春芳老旧小区精细化管理巾帼创新工作室”，规范形成了一套比较完善的小区装修管理办法，同时参与了小区加装非机动车棚充电桩项目，缓解小区非机动车充电矛盾。

近年来，上海振南物业有限公司先后获得“浦东新区文明单位”称号、“浦东新 区国资系统先进基层党组织”、“浦发集团先进基层党组织”、“浦发集团标兵集体”、“上海物业协会二星物业服务企业”“上海物业协会诚信承诺企业”等荣誉称号。

对振南物业来说，公众的好评、社会的认可和领导的关怀是公司前进的巨大动力，作为服务型企业，我们将不懈努力，提升公司的物业服务管理水平。

5 投标人应提交的资格证明材料

5.1 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

我方（上海振南物业有限公司）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（二）项、第（四）项规定条件，具体包括：

1. 具有健全的财务会计制度；

2. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）：上海振南物业有限公司

日期：2026 年 5 月 18 日

5.1.1 财务状况报告

上海振南物业有限公司

2025 年度

财务报表及审计报告



此码用于证明该审计报告是否由具有执业许可的会计师事务所出具，
您可使用手机“扫一扫”或进入“注册会计师行业统一监管平台（http://acc.mof.gov.cn）”进行查验。
报告编码：3P261D2D7BUV



目　　录

内容	页码
审计报告	
公司资产负债表	1
公司利润表	2
公司现金流量表	3
公司所有者权益变动表	4-5
财务报表附注	6-51

ZHONGHUA 众华

审 计 报 告

众会字(2026)第 01553 号

上海振南物业有限公司全体股东：

（一）审计意见

我们审计了上海振南物业有限公司（以下简称“贵公司”）财务报表，包括 2025 年 12 月 31 日的资产负债表，2025 年度的利润表、现金流量表、所有者权益变动表以及相关财务报表附注。

我们认为，后附的财务报表在所有重大方面按照企业会计准则的规定编制，公允反映了贵公司 2025 年 12 月 31 日的财务状况以及 2025 年度的经营成果和现金流量。

（二）形成审计意见的基础

我们按照中国注册会计师审计准则的规定执行了审计工作。审计报告的“注册会计师对财务报表审计的责任”部分进一步阐述了我们在这些准则下的责任。按照中国注册会计师独立性准则和中国注册会计师职业道德守则，我们独立于贵公司，并履行了职业道德方面的其他责任。我们相信，我们获取的审计证据是充分、适当的，为发表审计意见提供了基础。

（三）管理层和治理层对财务报表的责任

贵公司管理层（以下简称管理层）负责按照企业会计准则的规定编制财务报表，使其实现公允反映，并设计、执行和维护必要的内部控制，以使财务报表不存在由于舞弊或错误导致的重大错报。

在编制财务报表时，管理层负责评估贵公司的持续经营能力，披露与持续经营相关的事项，并运用持续经营假设，除非管理层计划清算贵公司、终止运营或别无其他现实的选择。

治理层负责监督贵公司的财务报告过程。

（四）注册会计师对财务报表审计的责任

我们的目标是对财务报表整体是否不存在由于舞弊或错误导致的重大错报获取合理保证，并出具包含审计意见的审计报告。合理保证是高水平的保证，但并不能保证按照审计准则执行的审计在某一重大错报存在时总能发现。错报可能由于舞弊或错误导致，如果合理预期错报单独或汇总起来可能影响财务报表使用者依据财务报表作出的经济决策，则通常认为错报是重大的。

在按照审计准则执行审计工作的过程中，我们运用职业判断，并保持职业怀疑。同时，我们也执行以下工作：

（1）识别和评估由于舞弊或错误导致的财务报表重大错报风险，设计和实施审计程序以应对这些风险，并获取充分、适当的审计证据，作为发表审计意见的基础。由于舞弊可能涉及串通、伪造、故意遗漏、虚假陈述或凌驾于内部控制之上，未能发现由于舞弊导致的重大错报的风险高于未能发现由于错误导致的重大错报的风险。

（2）了解与审计相关的内部控制，以设计恰当的审计程序，但目的并非对内部控制的有效性发表意见。

（3）评价管理层选用会计政策的恰当性和作出会计估计及相关披露的合理性。

众华会计师事务所（特殊普通合伙）
地址：上海市虹口区东大名路1089号北外滩来福士广场东塔楼17-18楼（200082）
电话：(021)6352 5500 传真：(021)6352 5566 网址：www.zhonghuacpa.com

Zhonghua Certified Public Accountants LLP
17F-18F, East Tower, 1089 Dong Da Ming Road, Raffles City The Bund, Hongkou District, Shanghai, 200082, China
T: (021)6352 5500 F: (021)6352 5566 Web: www.zhonghuacpa.com

ZHONGHUA 众华

对会计师使用持续经营假设的恰当性得出结论。同时，根据获取的审计证据，就可能导致对贵公司持续经营能力产生重大疑虑的事项或情况是否存在重大不确定性得出结论。如果我们得出结论认为存在重大不确定性，审计准则要求我们在审计报告中提请报表使用者注意财务报表中的相关披露；如果披露不充分，我们应当发表非无保留意见。我们的结论基于截至审计报告日可获得的信息。然而，未来的事项或情况可能导致贵公司不能持续经营。

（5）评价财务报表的总体列报、结构和内容（包括披露），并评价财务报表是否公允反映相关交易和事项。

我们与治理层就计划的审计范围、时间安排和重大审计发现等事项进行沟通，包括沟通我们在审计中识别出的值得关注的内部控制缺陷。

ZHONGHUA 众华

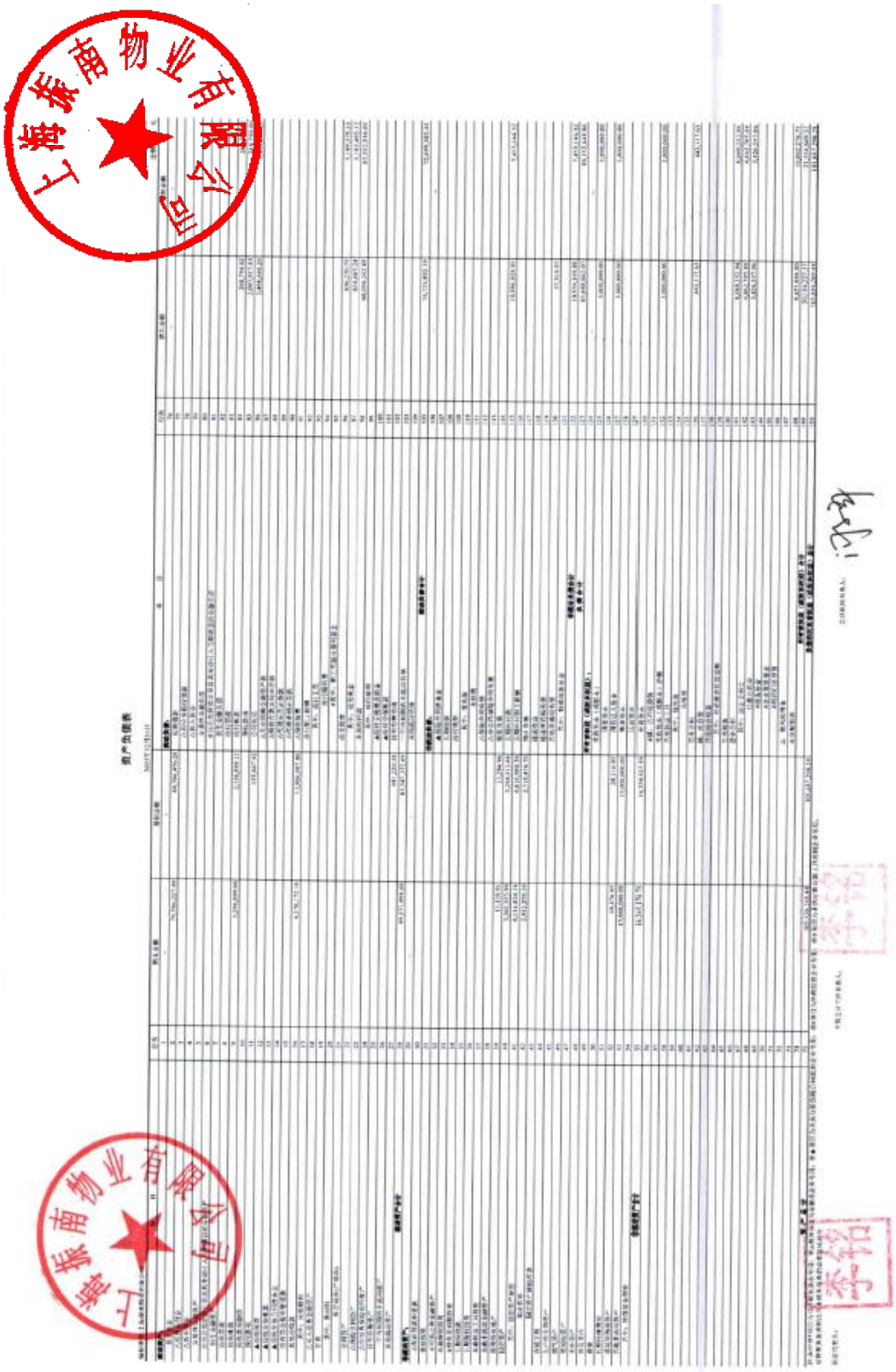
众华会计师事务所（特殊普通合伙）　　中国注册会计师

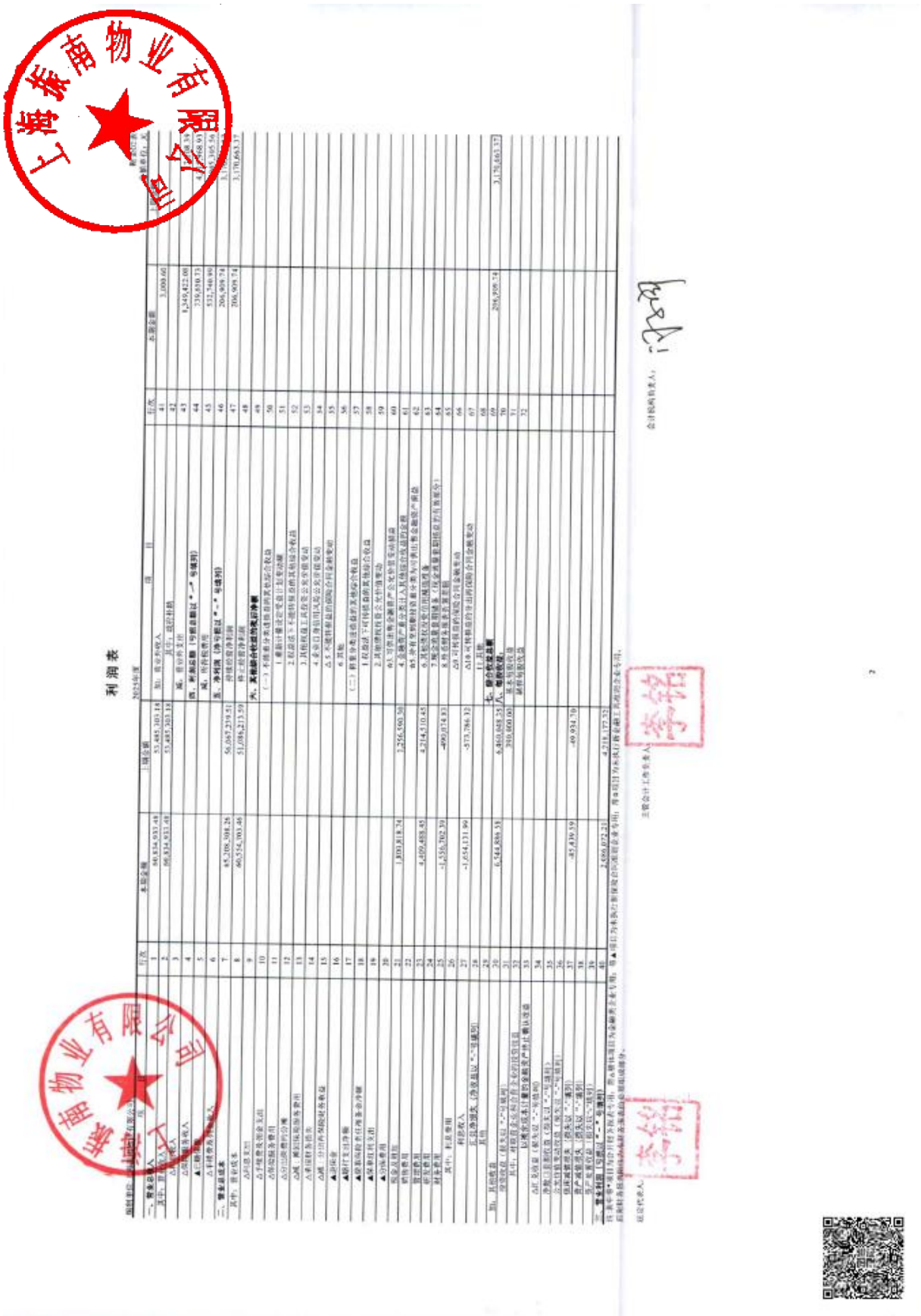
中国注册会计师

中国，上海　　2026 年 3 月 10 日

众华会计师事务所（特殊普通合伙）
地址：上海市和口区东大名路1089号北外滩来福士广场东塔楼17-18楼（200082）
电话：(021)6352 5500　传真：(021)6352 5566　网址：www.zhonghuacpa.com

Zhonghua Certified Public Accountants LLP
17F-18F, East Tower, 1089 Dong Da Ming Road, Raffles City The Bund, Hongkou District, Shanghai, 200082, China
T: (021)6352 5500　F: (021)6352 5566　Web: www.zhonghuacpa.com

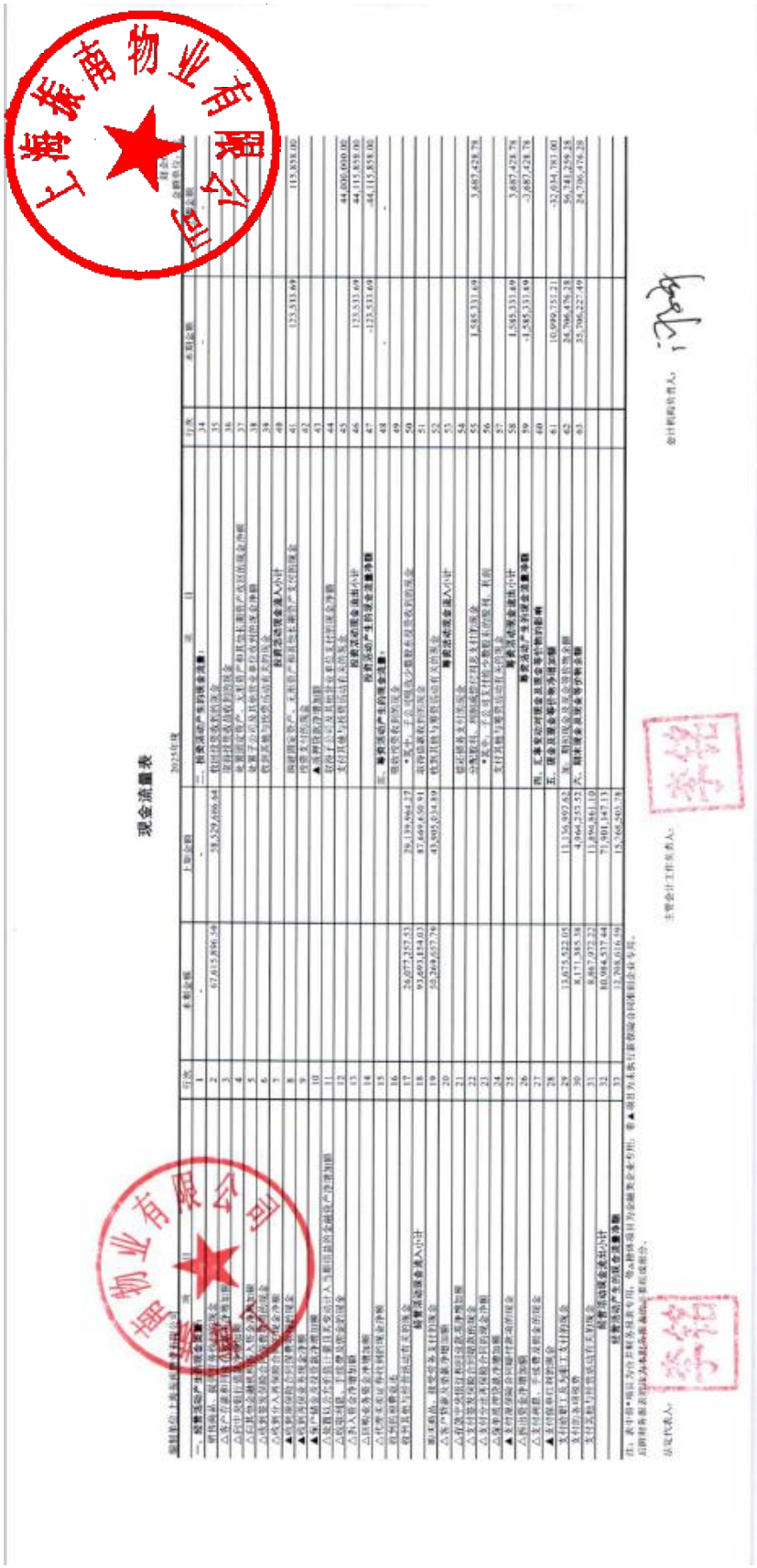




利润表

2024年度

项目	行次	本期金额	上期金额	项目	行次	本期金额
一、营业收入	1	66,834,933.68	55,445,303.16	加：营业外收入	41	3,000.60
其中：营业收入	2	66,834,933.68	55,445,303.16	其中：政府补助	42	
减：营业成本	3	55,445,303.16		减：营业外支出	43	4,349,422.00
税金及附加	4			四、利润总额（亏损总额以“-”号填列）	44	339,650.75
销售费用	5			减：所得税费用	45	532,746.99
管理费用	6			五、净利润（净亏损以“-”号填列）	46	204,909.74
其中：研究费用	7	45,208,394.25	56,047,239.51	（一）持续经营净利润	47	204,909.74
财务费用	8	60,554,993.46	51,086,213.59	（二）终止经营净利润	48	
其中：利息费用	9			六、其他综合收益的税后净额	49	
利息收入	10			（一）不能重分类进损益的其他综合收益	50	
加：其他收益	11			1.重新计量设定受益计划变动额	51	
投资收益（损失以“-”号填列）	12			2.权益法下不能转损益的其他综合收益	52	
其中：对联营企业和合营企业的投资收益	13			3.其他权益工具投资公允价值变动	53	
以摊余成本计量的金融资产终止确认收益	14			4.企业自身信用风险公允价值变动	54	
净敞口套期收益（损失以“-”号填列）	15			5.不能重分类进损益的其他综合收益	55	
公允价值变动收益（损失以“-”号填列）	16			6.其他	56	
信用减值损失（损失以“-”号填列）	17			（二）将重分类进损益的其他综合收益	57	
资产减值损失（损失以“-”号填列）	18			1.权益法下可转损益的其他综合收益	58	
资产处置收益（损失以“-”号填列）	19			2.其他债权投资公允价值变动	59	
二、营业利润（亏损以“-”号填列）	20	1,803,818.74	3,256,560.36	3.可供出售金融资产公允价值变动损益	60	
加：营业外收入	21			4.金融资产重分类计入其他综合收益的金额	61	
减：营业外支出	22			5.持有至到期投资重分类为可供出售金融资产损益	62	
三、利润总额（亏损总额以“-”号填列）	23	-4,409,488.45	-4,714,510.45	6.其他债权投资信用减值准备	63	
减：所得税费用	24			7.现金流量套期储备（现金流量套期损益的有效部分）	64	
四、净利润（净亏损以“-”号填列）	25	-4,556,702.39	-490,074.93	8.外币财务报表折算差额	65	
其中：被合并方在合并前实现的净利润	26			9.其他	66	
五、其他综合收益的税后净额	27	-1,654,131.99	-573,786.32	归属于母公司所有者的综合收益总额	67	
（一）不能重分类进损益的其他综合收益	28			归属于少数股东的综合收益总额	68	
1.重新计量设定受益计划变动额	29			11.其他	69	
2.权益法下不能转损益的其他综合收益	30	6,544,884.58	6,460,668.55	七、每股收益：	70	204,909.74
3.其他权益工具投资公允价值变动	31		340,460.60	基本每股收益	71	
4.企业自身信用风险公允价值变动	32			稀释每股收益	72	
5.不能重分类进损益的其他综合收益	33					
6.其他	34					
（二）将重分类进损益的其他综合收益	35					
1.权益法下可转损益的其他综合收益	36					
2.其他债权投资公允价值变动	37		-85,430.59	-49,934.70		
3.可供出售金融资产公允价值变动损益	38					
4.金融资产重分类计入其他综合收益的金额	39					
5.持有至到期投资重分类为可供出售金融资产损益	40					
6.其他债权投资信用减值准备	41					
7.现金流量套期储备（现金流量套期损益的有效部分）	42					
8.外币财务报表折算差额	43					
9.其他	44					
归属于母公司所有者的综合收益总额	45	2,889,072.21	4,218,177.32			
归属于少数股东的综合收益总额	46					



现金流量表

2024年度

项目	行次	本期金额	上期金额	项目	行次	本期金额
一、经营活动产生的现金流量：	1	-	-	二、投资活动产生的现金流量：	34	-
销售商品、提供劳务收到的现金	2	67,615,806.50	58,529,686.64	收回投资收到的现金	35	
收客户存款和同业存放款项净增加额	3			取得投资收益收到的现金	36	
收回中央银行业务净增加额	4			处置固定资产、无形资产和其他长期资产收回的现金净额	37	
收取利息、手续费及佣金的现金	5			处置子公司及其他营业单位收到的现金净额	38	
收到再保业务现金净额	6			收到其他与投资活动有关的现金	39	
收到其他与经营活动有关的现金	7			投资活动现金流入小计	40	
经营活动现金流入小计	8			购建固定资产、无形资产和其他长期资产支付的现金	41	125,533.69
▲客户贷款及垫款净增加额	9			投资支付的现金	42	
▲存放中央银行和同业款项净增加额	10			▲质押贷款净增加额	43	
支付原保险合同赔付款项的现金	11			取得子公司及其他营业单位支付的现金净额	44	
支付利息、手续费及佣金的现金	12			支付其他与投资活动有关的现金	45	
支付保单红利的现金	13			投资活动现金流出小计	46	125,533.69
支付给职工以及为职工支付的现金	14			投资活动产生的现金流量净额	47	-125,533.69
税费返还	15			三、筹资活动产生的现金流量：	48	-
收到其他与经营活动有关的现金	16			吸收投资收到的现金	49	
经营活动现金流入小计	17	26,077,353.53	39,139,964.37	其中：子公司吸收少数股东投资收到的现金	50	
购买商品、接受劳务支付的现金	18	93,693,434.03	87,644,436.91	取得借款收到的现金	51	
客户贷款及垫款净增加额	19	50,264,027.70	43,905,034.89	收到其他与筹资活动有关的现金	52	
存放中央银行和同业款项净增加额	20			筹资活动现金流入小计	53	
支付原保险合同赔付款项的现金	21			偿还债务支付的现金	54	
支付利息、手续费及佣金的现金	22			分配股利、利润或偿付利息支付的现金	55	1,585,333.69
支付保单红利的现金	23			其中：子公司支付给少数股东的股利、利润	56	
支付给职工以及为职工支付的现金	24			支付其他与筹资活动有关的现金	57	
▲质押贷款净增加额	25			筹资活动现金流出小计	58	1,585,333.69
支付其他与经营活动有关的现金	26			筹资活动产生的现金流量净额	59	-1,585,333.69
经营活动现金流出小计	27			四、汇率变动对现金及现金等价物的影响	60	
经营活动产生的现金流量净额	28			五、现金及现金等价物净增加额	61	10,099,757.21
▲利息收入收到的现金	29	13,675,522.05	13,356,997.62	加：期初现金及现金等价物余额	62	24,706,476.28
▲已赚保费现金收入	30	8,171,385.58	4,964,255.52	六、期末现金及现金等价物余额	63	35,706,227.49
收到的税费返还	31	8,867,972.32	11,859,861.10			
收到其他与经营活动有关的现金	32	80,984,537.44	77,401,147.13			
经营活动现金流入小计	33	137,765,176.92	145,768,565.78			

注：表中“▲”项目为合并财务报表专用，非▲项目为本外币合并报表和母公司财务报表共用；非金融类企业不用，非▲项目为本外币合并报表和母公司财务报表共用。

后附财务报表附注为本财务报表的组成部分，请仔细阅读。

法定代表人：

主管会计工作负责人：

会计机构负责人：

所有者权益变动表

编制单位：上海振申物业有限公司　　2025年度　　财会01表

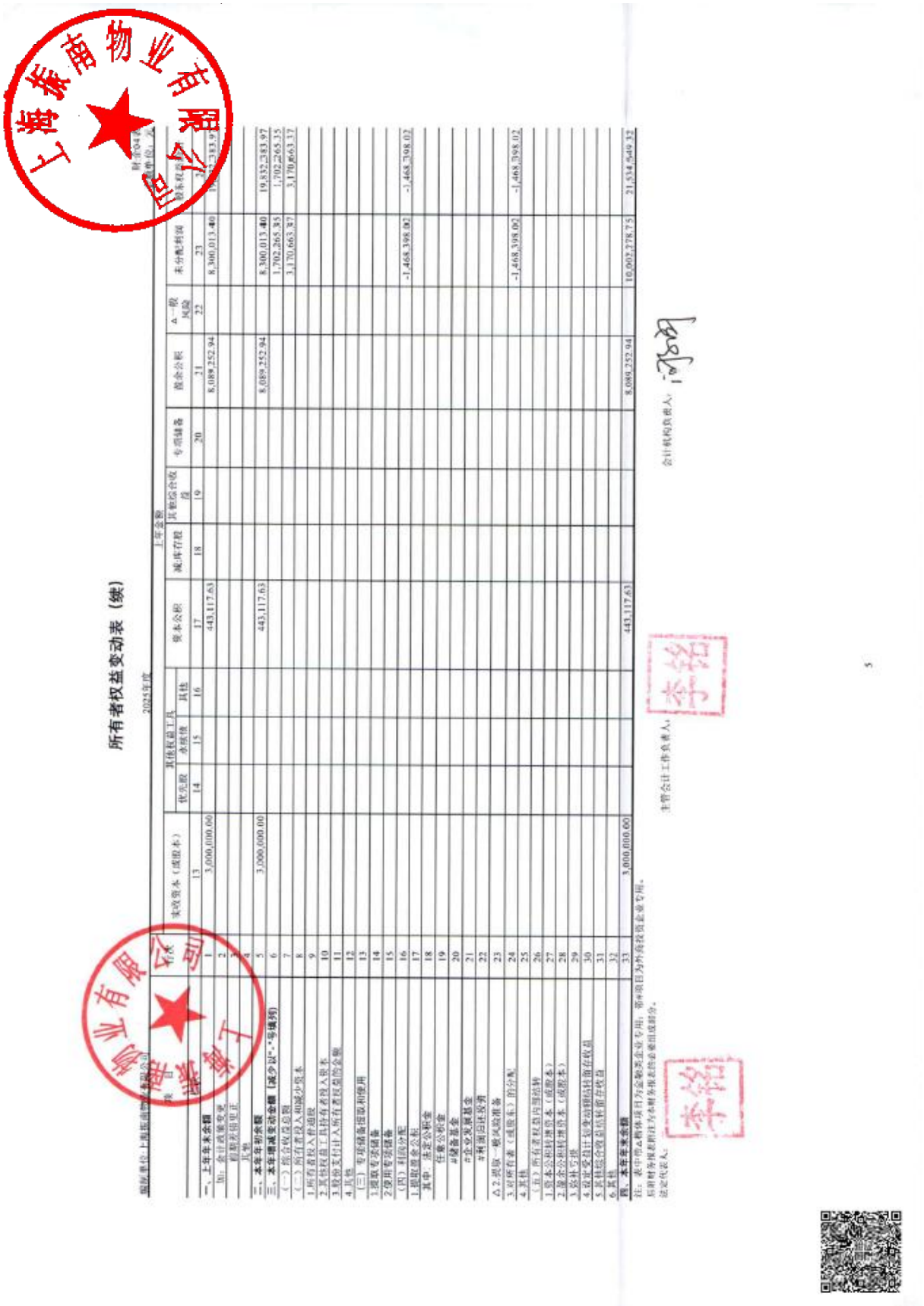
金额单位：元

项目	行次	本年金额											
		实收资本（或股本）	其他权益工具			资本公积	减：库存股	其他综合收益	专项储备	盈余公积	△一般风险	未分配利润	股东权益合计
			优先股	永续债	其他								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
一、上年年末金额	1	3,000,000.00				443,117.63				8,089,252.94		10,002,278.75	21,534,649.32
加：会计政策变更	2												
前期差错更正	3												
其他	4												
二、本年年初余额	5	3,000,000.00				443,117.63				8,089,252.94		10,002,278.75	21,534,649.32
三、本年增减变动金额（减少以"-"号填列）	6											-1,378,421.95	-1,378,421.95
（一）综合收益总额	7											206,909.74	206,909.74
（二）所有者投入和减少资本	8												
1.所有者投入普通股	9												
2.其他权益工具持有者投入资本	10												
3.股份支付计入所有者权益的金额	11												
4.其他	12												
（三）专项储备提取和使用	13												
1.提取专项储备	14												
2.使用专项储备	15												
（四）利润分配	16											-1,585,331.69	-1,585,331.69
1.提取盈余公积	17												
其中：法定公积金	18												
任意公积金	19												
#储备基金	20												
#企业发展基金	21												
#利润归还投资	22											-1,585,331.69	-1,585,331.69
△2.提取一般风险准备	23												
3.对所有者（或股东）的分配	24												
4.其他	25												
（五）所有者权益内部结转	26												
1.资本公积转增资本（或股本）	27												
2.盈余公积转增资本（或股本）	28												
3.弥补亏损	29												
4.设定受益计划变动额结转留存收益	30												
5.其他综合收益结转留存收益	31												
6.其他	32												
四、本年年末金额	33	3,000,000.00				443,117.63				8,089,252.94		8,623,856.80	20,156,227.37

注：表中带△的体现目为金融类企业专用；带#项目为外商投资企业专用。

后附财务报表附注为本财务报表的必要组成部分。

法定代表人：李铭　　主管会计工作负责人：李铭　　会计机构负责人：



所有者权益变动表（续）

2025年度

编制单位：上海乐福物业有限公司　　财务04表

单位：元

项目	上年金额														
	实收资本（或股本）	其他权益工具			资本公积	减：库存股	其他综合收益	专项储备	盈余公积	一般风险	未分配利润	所有者权益合计
		优先股	永续债	其他								
	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
一、上年年末余额	3,000,000.00				443,117.63				8,089,252.94		8,300,013.40	19,832,383.97
加：会计政策变更												
前期差错更正												
其他												
二、本年年初余额	3,000,000.00				443,117.63				8,089,252.94		8,300,013.40	19,832,383.97
三、本年增减变动金额（减少以“-”号填列）											1,702,265.35	1,702,265.35
（一）综合收益总额											3,170,663.37	3,170,663.37
（二）所有者投入和减少资本												
1.所有者投入普通股												
2.其他权益工具持有者投入资本												
3.股份支付计入所有者权益的金额												
4.其他												
（三）专项储备提取和使用												
1.提取专项储备												
2.使用专项储备												
（四）利润分配											-1,468,398.02	-1,468,398.02
1.提取盈余公积												
其中：法定公积金												
任意公积金												
储备基金												
企业发展基金												
利润归还投资												
△2.提取一般风险准备												
3.对所有者（或股东）的分配											-1,468,398.02	-1,468,398.02
4.其他												
（五）所有者权益内部结转												
1.资本公积转增资本（或股本）												
2.盈余公积转增资本（或股本）												
3.设补专项												
4.设定受益计划变动额结转留存收益												
5.其他综合收益结转留存收益												
6.其他												
四、本年年末余额	3,000,000.00				443,117.63				8,089,252.94		10,002,278.75	21,534,649.32

注：表中带△的体现自方企业类企业专用，带*项目为外商投资企业专用。

后附财务报表附注为本财务报表的重要组成部分。

法定代表人：　　主管会计工作负责人：　　会计机构负责人：

5.1.2 缴纳税收证明和缴纳社保的证明



中华人民共和国
税收完税证明

26(0512)31 证明 00003048

税务机关 国家税务总局上海市浦东新区税务局第一税务所　　填发日期 2026-05-12

纳税人名称 上海振南物业有限公司　　纳税人识别号 91310115133771191E

税种	税款所属时期	入（退）库日期	实缴（退）金额
增值税	2026-01-01 至 2026-01-31	2026-02-10	¥422697.57
增值税	2026-03-01 至 2026-03-31	2026-04-15	¥322673.21
城市维护建设税	2026-01-01 至 2026-01-31	2026-02-10	¥29588.83
城市维护建设税	2026-02-01 至 2026-02-28	2026-03-10	¥7873.12
城市维护建设税	2026-03-01 至 2026-03-31	2026-04-15	¥22587.12
印花税	2026-01-01 至 2026-03-31	2026-04-15	¥3674.47
城镇土地使用税	2026-01-01 至 2026-03-31	2026-04-15	¥598.26
教育费附加	2026-01-01 至 2026-01-31	2026-02-10	¥12680.93
教育费附加	2026-02-01 至 2026-02-28	2026-03-10	¥3374.19
教育费附加	2026-03-01 至 2026-03-31	2026-04-15	¥9680.20
地方教育附加	2026-01-01 至 2026-01-31	2026-02-10	¥8453.95
地方教育附加	2026-02-01 至 2026-02-28	2026-03-10	¥2249.46
地方教育附加	2026-03-01 至 2026-03-31	2026-04-15	¥6453.46
金额合计（大写）	壹佰肆拾壹万零叁佰叁拾陆元玖角柒分		¥1410336.97

妥善保管　　手写无效

备注



填票人 电子税务局

第 1 页，总共 2 页

本凭证不作纳税人记账、抵扣凭证

中华人民共和国
税收完税证明

26(0512)31 证明 00003048

税务机关	国家税务总局上海市浦东新区税务局第一税务所	填发日期	2026-05-12
纳税人名称	上海振南物业有限公司	纳税人识别号	91310115133771191E

税种	税款所属时期	入（退）库日期	实缴（退）金额
增值税	2026-02-01 至 2026-02-28	2026-03-10	¥112473.09
企业所得税	2026-01-01 至 2026-03-31	2026-04-15	¥79125.10
房产税	2026-01-01 至 2026-03-31	2026-04-15	¥366154.01

妥善保管

手写无效

金额合计（大写）	壹佰肆拾壹万零叁佰叁拾陆元玖角柒分	¥1410336.97

备注

税收业务专用章

填票人 电子税务局

第 2 页，总共 2 页

中华人民共和国税收完税证明

No. 431015260300180185

填发日期：2026 年 3 月 6 日　　税务机关：国家税务总局上海市浦东新区税务局

纳税人识别号	9131011513377[illegible]191E	纳税人名称	上海振南物业有限公司

原凭证号	税种	品目名称	税款所属时期	入（退）库日期	实缴（退）金额
431016260300325083	基本医疗保险费	职工基本医疗保险(个人缴纳)	2026-02-01至2026-02-28	2026-03-06	11,982.58
431016260300325083	基本医疗保险费	地方附加医疗保险	2026-02-01至2026-02-28	2026-03-06	2,995.69
431016260300325083	工伤保险费	工伤保险	2026-02-01至2026-02-28	2026-03-06	1,198.21
金额合计	（大写）壹万陆仟壹佰柒拾陆元肆角捌分				¥16,176.48

税务机关盖章

填 票 人
单位社保费管理客户端

备注

第 1 次打印　　妥善保存

中华人民共和国税收完税证明

No. 431015260300180137

填发日期：2026 年 3 月 6 日　　税务机关：国家税务总局上海市浦东新区税务局

纳税人识别号	913101151337771191E	纳税人名称	上海振南物业有限公司

原凭证号	税种	品目名称	税款所属时期	入（退）库日期	实缴（退）金额
431016260300325083	企业职工基本养老保险费	职工基本养老保险(单位缴纳)	2026-02-01至2026-02-28	2026-03-06	95,860.71
431016260300325083	企业职工基本养老保险费	职工基本养老保险(个人缴纳)	2026-02-01至2026-02-28	2026-03-06	47,930.34
431016260300325083	失业保险费	失业保险(单位缴纳)	2026-02-01至2026-02-28	2026-03-06	2,995.69
431016260300325083	失业保险费	失业保险(个人缴纳)	2026-02-01至2026-02-28	2026-03-06	2,995.69
431016260300325083	基本医疗保险费	职工基本医疗保险(单位缴纳)	2026-02-01至2026-02-28	2026-03-06	50,926.02
金额合计	（大写）贰拾万零柒佰零捌元肆角伍分				¥200,708.45

税务机关盖章

填 票 人
单位社保费管理客户端

备注

第 1 次打印　　妥善保存

中华人民共和国税收完税证明

No. 431015260400310518

填发日期：2026 年 4 月 13 日　　税务机关：国家税务总局上海市浦东新区税务局

纳税人识别号	91310115133771191E		纳税人名称	上海振南物业有限公司	
原凭证号	税种	品目名称	税款所属时期	入（退）库日期	实缴（退）金额
431016260400575043	基本医疗保险费	职工基本医疗保险(个人缴纳)	2026-03-01至2026-03-31	2026-04-13	11,982.58
431016260400575043	基本医疗保险费	地方附加医疗保险	2026-03-01至2026-03-31	2026-04-13	2,995.69
431016260400575043	工伤保险费	工伤保险	2026-03-01至2026-03-31	2026-04-13	1,198.21
金额合计	（大写）壹万陆仟壹佰柒拾陆元肆角捌分				¥16,176.48
税务机关盖章	填票人 单位社保费管理客户端		备注		

第 1 次打印　　妥善保存

中华人民共和国税收完税证明

No. 431015260400310546

填发日期：2026 年 4 月 13 日　　税务机关：国家税务总局上海市浦东新区税务局

纳税人识别号	91310115133771191E		纳税人名称	上海振南物业有限公司	
原凭证号	税种	品目名称	税款所属时期	入（退）库日期	实缴（退）金额
431016260400575043	企业职工基本养老保险费	职工基本养老保险(单位缴纳)	2026-03-01至2026-03-31	2026-04-13	95,860.71
431016260400575043	企业职工基本养老保险费	职工基本养老保险(个人缴纳)	2026-03-01至2026-03-31	2026-04-13	47,930.34
431016260400575043	失业保险费	失业保险(单位缴纳)	2026-03-01至2026-03-31	2026-04-13	2,995.69
431016260400575043	失业保险费	失业保险(个人缴纳)	2026-03-01至2026-03-31	2026-04-13	2,995.69
431016260400575043	基本医疗保险费	职工基本医疗保险(单位缴纳)	2026-03-01至2026-03-31	2026-04-13	50,926.02
金额合计	（大写）贰拾万零柒佰零捌元肆角伍分				¥200,708.45
税务机关盖章	填票人 单位社保费管理客户端		备注		

第 1 次打印　　妥善保存

中华人民共和国税收完税证明

No. 431015260500335969

填发日期：2026 年 5 月 12 日　　税务机关：国家税务总局上海市浦东新区税务局

纳税人识别号	91310115133771191E		纳税人名称	上海振南物业有限公司	
原凭证号	税种	品目名称	税款所属时期	入（退）库日期	实缴（退）金额
431016260500544583	基本医疗保险费	职工基本医疗保险(个人缴纳)	2026-04-01至2026-04-30	2026-05-12	11,583.60
431016260500544583	基本医疗保险费	地方附加医疗保险	2026-04-01至2026-04-30	2026-05-12	2,895.95
431016260500544583	工伤保险费	工伤保险	2026-04-01至2026-04-30	2026-05-12	1,158.31
金额合计	（大写）壹万伍仟陆佰叁拾柒元捌角陆分				¥15,637.86
税务机关盖章	填票人 单位社保费管理客户端	备注			

收据联 交纳税人作完税证明

第 1 次打印　　妥善保存

中华人民共和国税收完税证明

No. 431015260500335894

填发日期：2026 年 5 月 12 日　　税务机关：国家税务总局上海市浦东新区税务局

纳税人识别号	91310115133771191E		纳税人名称	上海振南物业有限公司	
原凭证号	税种	品目名称	税款所属时期	入（退）库日期	实缴（退）金额
431016260500544583	企业职工基本养老保险费	职工基本养老保险(单位缴纳)	2026-04-01至2026-04-30	2026-05-12	92,668.89
431016260500544583	企业职工基本养老保险费	职工基本养老保险(个人缴纳)	2026-04-01至2026-04-30	2026-05-12	46,334.43
431016260500544583	失业保险费	失业保险(单位缴纳)	2026-04-01至2026-04-30	2026-05-12	2,895.95
431016260500544583	失业保险费	失业保险(个人缴纳)	2026-04-01至2026-04-30	2026-05-12	2,895.95
431016260500544583	基本医疗保险费	职工基本医疗保险(单位缴纳)	2026-04-01至2026-04-30	2026-05-12	49,230.37
金额合计	（大写）壹拾玖万肆仟零贰拾伍元伍角玖分				¥194,025.59
税务机关盖章	填票人 单位社保费管理客户端	备注			

收据联 交纳税人作完税证明

第 1 次打印　　妥善保存

5.2 中小企业声明函的格式

中小企业声明函

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）的规定，本公司（联合体）参加的**上钢新村街道办事处(本级)**的**上钢社区综合服务中心物业管理服务**，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. 上钢社区综合服务中心物业管理服务，属于物业管理行业；承接企业为上海振南物业有限公司，从业人员 93 人，营业收入为 6083.49 万元，资产总额为 10766.778 万元，属于小型企业；

2. 上钢社区综合服务中心物业管理服务项目—特种设备保养及年检（电梯），属于物业管理行业 ；承接企业为 上海市东设备维修有限公司，从业人员 47 人，营业收入为 6690.76 万元，资产总额为 4167.65 万元，属于 小型企业 ；

3. 上钢社区综合服务中心物业管理服务项目—二次水箱清洗及检测，属于 物业管理行业 ；承接企业为 上海飞天建筑装饰有限公司，从业人员 54 人，营业收入为 4742 万元，资产总额为 4029 万元，属于 小型企业 ；

4. 上钢社区综合服务中心物业管理服务项目—消防维保和年检，属于 物业管理行业；承接企业为 上海伟道安全服务有限公司，从业人员 29 人，营业收入为 724.18 万元，资产总额为 697.14 万元，属于 小型企业 ；

5. 上钢社区综合服务中心物业管理服务项目—环境消杀，属于物业管理行业 ；承接企业为 上海升缘物业有限公司，从业人员 72 人，营业收入为 1828 万元，资产总额为 645 万元，属于小型企业 ；

6. 上钢社区综合服务中心物业管理服务项目—外墙清洗，属于 物业管理行业；承接企业为 上海新敬清洗保洁有限公司，从业人员 69 人，营业收入为 1348.82 万元，资产总额为 937.87 万元，属于 小型企业 ；

7. 上钢社区综合服务中心物业管理服务项目—弱电维保，属于物业管理行业 ；承接企业为，上海名影通信工程有限公司 从业人员 25 人，营业收入为 1235 万元，资产总额为 356 万元，属于 小型企业 ；

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：上海振南物业有限公司

日期：2026 年 5 月 18 日

说明：（1）本声明函适用于所有在中国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

（2）从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

5.3 法人或其他组织的资格（资质）证书



2024/12/25 核准通知书

登记确认通知书

NO. 15000001202412180002

上海振南物业有限公司 ：

你单位提交的变更登记申请材料齐全，符合法定形式，我局予以登记确认。

变更事项如下：

项 目	原登记事项	登记变更事项
名 称	上海振南物业公司	上海振南物业有限公司
住所/主要经营场所	浦东新区浦三路40号	上海市浦东新区浦三路40号
法定代表人（执行事务合伙人/投资人）	李铭	李铭
类 型	集体所有制	一人有限责任公司(非自然人投资或控股的法人独资)
股东（发起人/合伙人/投资人/成员）	上海浦东发展集团房屋管理有限公司;	上海浦东发展集团房屋管理有限公司;



2024年12月25日

注 本文书一式二份，一份送达申请人，一份登记机关留存。
此份送达申请人。

https://www.scjgj.sh.cegn.cn/nzdj/applyIn.do?method=addOrUpdateApply&appNo=15000001202412180002&preStatusId=0005&resultId=14&stat... 1/5

5.3.1 营业执照



统一社会信用代码
91310115133771191E
证照编号：15000000202412250099

营业执照

扫描经营主体身份码了解更多登记、备案、许可、监管信息，体验更多应用服务。

名　　称　上海振南物业有限公司
类　　型　有限责任公司（非自然人投资或控股的法人独资）
法定代表人　李铭
经营范围　物业管理，住房租赁经营，房屋修缮，绿化养护，代办动迁，预制构件，建筑辅助设施及水电安装，翻排疏通管道，室内装潢，家电修理，建材、装潢材料的销售，园林绿化，停车收费。【依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动】

注册资本　人民币300.0000万元整
成立日期　1993年07月01日
住　　所　上海市浦东新区浦三路40号

登记机关　上海市浦东新区市场监督管理局
2024 年 12月 25日

国家企业信用信息公示系统网址：http://www.gsxt.gov.cn　　国家市场监督管理总局监制

5.3.2 （资质）证书



中华人民共和国物业服务企业

资质证书

QUALIFICATION CERTIFICATE

FOR PROPERTY MANAGEMENT ENTERPRISE
IN THE PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA

中华人民共和国住房和城乡建设部制

企业名称	上海振南物业公司
法定代表人	龚林
注册资本	人民币 300 万
企业类型	集体资企业
证书编号	沪(浦东)0062号
资质等级	二级
发证机关	上海市住房保障和房屋管理局
有效期：	2015 年 2 月 2 日

6 开标一览表

开标一览表

单位：元(人民币)

上钢社区综合服务中心物业管理服务包 1

服务名称	服务期限	备注	金额(总价、元)
上钢社区综合服务中心物业管理服务	2026 年 6 月 17 日至 2027 年 6 月 16 日	完全响应	7032947.57

说明：

1、所有价格均系用人民币表示，单位为元。

2、投标人应按照《项目招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

3、投标价不得超过公布的**预算金额！**

4、最后一栏“金额”即填写投标总价。

5、如此表中的内容与投标文件其它部分内容不一致的，以此表内容为准。

6、此表必须与上海市政府采购信息管理平台投标工具投标客户端《开标一览表》中的内容保持一致。

投标人（盖章）：上海振南物业有限公司

法定代表人或授权代理人（签字或盖章）：

日期：2026 年 05 月 18 日

7 投标报价明细表

7.1 投标报价组成明细表

投标报价组成明细表

项目名称或包件号：上钢社区综合服务中心物业管理服务　单位：元（人民币）/年

项目		要求	分项报价	备注
1	人员费用	含工资、社会保险和按规定提取的福利费	5839821.90	
2	办公费用	包括办公产生的费用	120310.35	
3	材料费	包括工具、材料、耗材等费用	139896.72	
4	其他专项费用	详见第二章项目采购需求 5.2	392732.00	
5	其他	投标人认为本表中未能包括的其他必要费用	12000.00	
6	利润	按(1+2+3+4+5)的%计取	130095.22	2%计取
7	税金	按国家及上海市规定缴纳	398091.37	6%税率
投标总价			**7032947.57**	

说明：

1、此表中的投标总价必须与《开标一览表》中的报价保持一致。

7.2 分项报价明细表

7.2.1 人员费用报价明细表

人员费用报价明细表

项目名称或包件号：上钢社区综合服务中心物业管理服务　单位：元（人民币）/年

序号	岗位名称	人员数量	金额	测算依据	备注
1	项目经理	1	168748.16	详见《人事费用测算表》	/
2	经理助理	1	129144.00		/
3	会务兼行政文员	1	106488.83		/
4	安保负责人	1	112568.83		/
5	环境负责人	1	109656.83		/
6	设备负责人	1	134544.00		/
7	工程人员	8	910150.66		/
8	安保领班	4	322595.33		/
9	安保员	32	2363802.62		/
10	保洁领班	3	237878.50		/
11	保洁员	17	1244244.14		/
合计		70	**5839821.90**		/

说明：

1、岗位名称不仅限于上述内容，可自行增加。

2、投标人报价中的人员工资、社会保障、福利等各类费用应符合国家、地方相关管理部门的规定进行计费。

3、此表的内容应与《投标报价组成明细表》中相应内容保持一致。

7.2.1.1 人事费用测算表

序号	岗位名称	人数	单人费用						月度费用	年度费用
			基本工资	年终奖金	四金工资标准*35.16%	加班费及公休假6%计提	高温费	单人费用小计		
1	项目经理	1	9800.00	816.67	3445.68	0.00	0.00	14062.35	14062.35	168748.16
2	经理助理	1	7500.00	625.00	2637.00	0.00	0.00	10762.00	10762.00	129144.00
3	会务兼行政文员	1	5500.00	458.33	2485.74	330.00	100.00	8874.07	8874.07	106488.83
4	安保负责人	1	6000.00	500.00	2520.74	360.00	0.00	9380.74	9380.74	112568.83
5	环境负责人	1	5800.00	483.33	2506.74	348.00	0.00	9138.07	9138.07	109656.83
6	设备负责人	1	7500.00	625.00	2637.00	450.00	0.00	11212.00	11212.00	134544.00
7	工程人员	8	6000.00	500.00	2520.74	360.00	100.00	9480.74	75845.89	910150.66
8	安保领班	4	4000.00	0.00	2380.74	240.00	100.00	6720.74	26882.94	322595.33
9	安保员	32	3500.00	0.00	2345.74	210.00	100.00	6155.74	196983.55	2363802.62
10	保洁领班	3	3900.00	0.00	2373.74	234.00	100.00	6607.74	19823.21	237878.50
11	保洁员	17	3450.00	0.00	2342.24	207.00	100.00	6099.24	103687.01	1244244.14
合计		70							486651.83	5839821.90
备注		1、社保计算公式：养老保险16%、基本医疗保险8.5%、医疗地方附加1.5%，失业保险0.5%、工伤保险0.16%，公积金7%，残疾人保障金1.5%，合计：35.16%，公积金按照基本工资金额缴纳。 2、年终奖金以1个月基本工资计提，保安保洁领班和保安保洁员不计提；国定节假日加班费经理、经理助理不计提；高温费300元/人/月，发放日期为每年6-9月，管理人员不计提								

7.2.2 办公费用测算明细表

办公费用测算明细表

单位：元（人民币）/年

序号	项目	金额	测算依据	备注
1	复印纸、复印机及打印机墨盒及文具耗用等	16800.00	以 20 元/人计算	/
2	物业服务人员的工作服	17500.00	以 250 元/人.年计算	/
3	绿化养护和绿化摆放费用	74010.35	包含绿化养护费用、室内绿植摆放费用以及花坛花镜更换费用。绿化养护 5 元/平方.年（绿化面积：4002.07 平方）；绿化租摆 3000 元/月；花坛花境更换养护费用 18000 元/年	/
4	日常小修小补	12000.00		
合计		**120310.35**		

7.2.3 材料费测算明细表

材料费测算明细表

单位：元（人民币）/年

序号	项目	金额	测算依据	备注
1	大垃圾袋	4200.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
2	小垃圾袋	240.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
3	擦手纸	64800.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
4	大卷卫生纸	28800.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
5	洗手液	17280.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
6	洁厕粉	540.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
7	全能清洁剂	600.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
8	不锈钢护理剂	780.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
9	静电油	720.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
10	玻璃水	600.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
11	84 消毒液	432.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
12	去胶剂	360.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
13	空气清香剂	1440.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
14	喷洁蜡	420.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
15	长柄拖把	120.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
16	塑料扫把	96.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
17	小铁畚箕	60.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
18	尘推	660.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
19	尘推罩	720.00	项目实际目前消耗，进行估算	/

序号	项目	金额	测算依据	备注
20	尘推	600.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
21	尘推罩	1104.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
22	不锈钢玻璃刮	1056.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
23	不锈钢玻璃刮	720.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
24	玻璃刮条	108.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
27	抹头	252.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
29	抹头	180.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
30	长柄木头地板刷	156.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
31	刮水器	1080.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
32	马桶刷	72.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
33	伸缩杆	420.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
34	伸缩杆	252.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
35	百洁布	216.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
36	大竹扫把	120.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
37	云石刀片	108.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
38	玻璃刮刀皮条	96.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
39	泵布	360.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
40	火钳	60.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
41	鸡毛掸	216.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
42	小刀片	108.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
43	抹布	432.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
44	杀虫剂	384.00	项目实际目前消耗，进行估算	/

序号	项目	金额	测算依据	备注
45	碧丽珠	540.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
46	清洁垫	960.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
47	榨水车	744.72	项目实际目前消耗，进行估算	/
48	喷壶	360.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
49	喷壶头（更换）	24.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
50	清新剂/喷香	6300.00	项目实际目前消耗，进行估算	/
合计		139896.72		

保险费用测算明细表格式（本项目不适用）

保险费用测算明细表

单位：元（人民币）/年

序号	项目	金额	测算依据	备注
1				
2				
3				
4				
5				
合计				

7.2.4 其他专项费用测算明细表

其他专项费用测算明细表

单位：元（人民币）/年

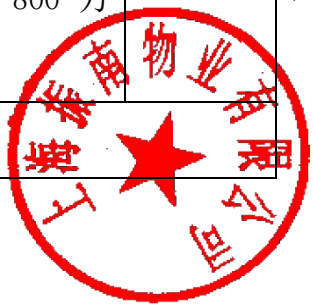
序号	项目	金额	测算依据	备注
1	电梯维保费用及年检费	120750.00	15 台，600 元/台，年检费，配重块检测和 2 年一次的限速器检测费 12750 元/年	/
2	弱电维保费	72000.00	同类项目经验预估,6000 元/月	/
3	二次水箱清洗及水质检测	15960.00	每半年清洗消毒一次，二次供水水质每季度检测一次；生活水箱 2 个，152m³；消防水箱 1 个，50m³；清洗单价 30 元/m³.次；检测单价 320 元/个.次	/
4	消防维保和检测	60902.00	维保费用 2800 元月，灭火器充装 50 元/个，以 2600 元/年计算。消防年检一年一次,1.2 元/平方.次，检测面积以 2.0585 万平方米计，社区医院和养护院消防年检由客户自行承担。	/
5	生活垃圾清运费用	25920.00	每月 55 桶，干垃圾 45 桶，36 元/桶；湿垃圾 10 桶，54 元/桶	/
6	外墙清洗	67200.00	外墙清洗每年一次，3.5 元/平方.次，外墙面积 22200 平方,根据我们实际在管实测 19200 平方	/
7	环境消杀	30000.00	以 2500 元/月计提	/
合计		392732.00		

7.2.5 其他费用测算明细表

其他费用测算明细表

单位：元（人民币）/年

序号	项目	金额	测算依据	备注
1	公共责任险	12000.00	公众责任险保额为 800 万元，费率为 1.5‰	
合计		12000.00		



能耗费测算明细表格式（本项目不适用）

能耗费测算明细表

单位：元（人民币）/年

序号	项目	金额	测算依据	备注
1				
2				
3				
4				
5				
合计				



8 投标人提供的其他证明材料

8.1“信用中国”查询页面材料





8.2 中国政府采购网”查询页面材料



9 拟分包项目一览表格式

拟分包项目一览表

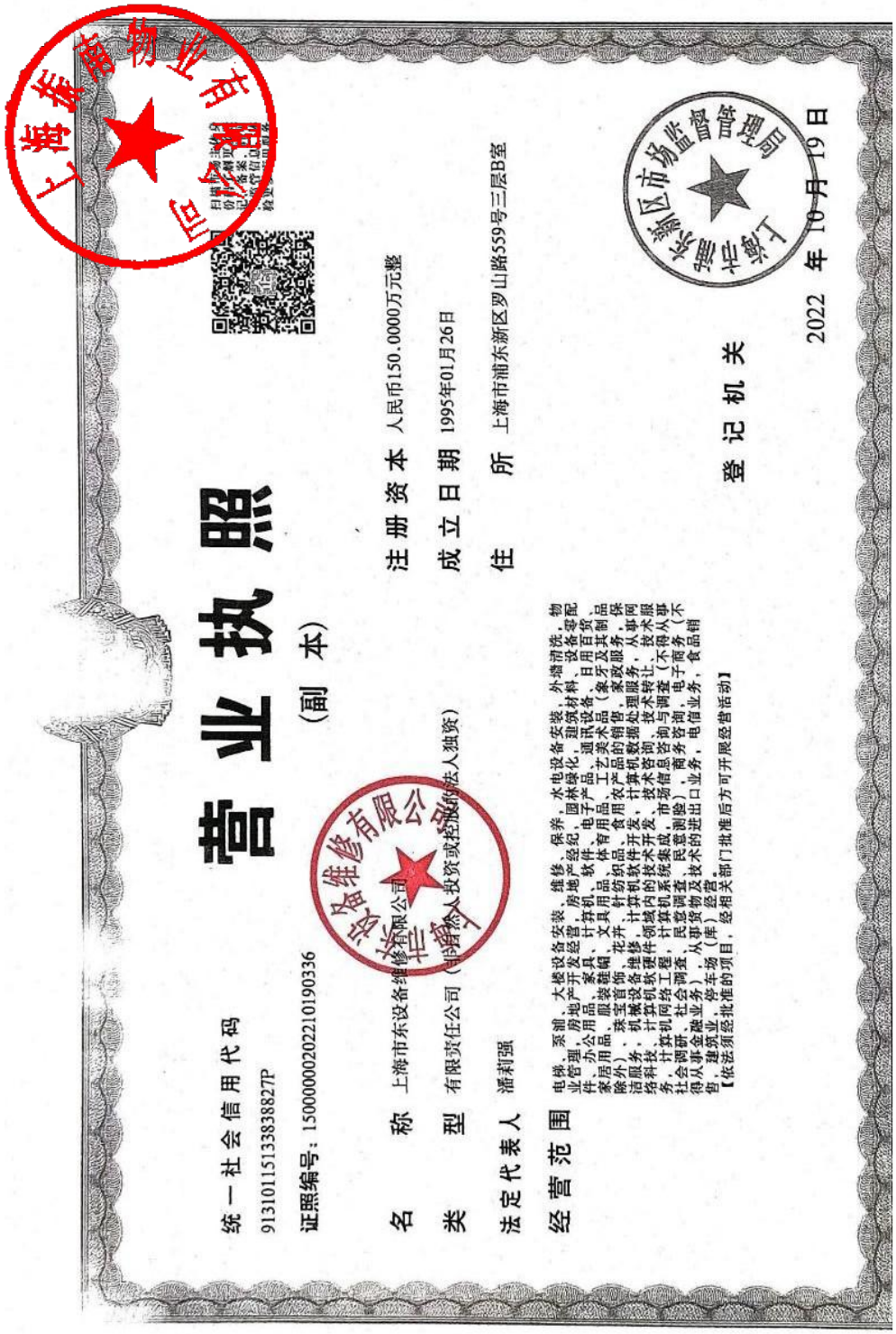
项目名称或包件号:上钢社区综合服务中心物业管理服务

序号	分包内容	价格	分包人名称	分包企业资格（资质）	以往做过的类似项目的经历
1	特种设备保养及年检（电梯）	120,750	上海市东设备维修有限公司	1）电梯：特种设备维修许可证（电梯）	上海邮轮办公仓储项目、光华企） 业产业园区
2	二次水箱清洗及水质检测	15,960	上海飞天建筑装饰有限公司	上海市二次供水设施清洗卫生备案证明 安全生产许可证 建筑业企业资质证书二级	上海邮轮办公仓储项目、光华企业产业园区
3	消防维保和年检	60,902	上海伟道安全服务有限公司	消防设施维护保养检测/消防安全评估 安全生产许可证 消防设施工程专业承包二级	上海邮轮办公仓储项目、光华企业产业园区、海博大厦
4	垃圾清运	25,920	上海市废管处	具有“上海市生活垃圾经营性服务行政许可	上海邮轮办公仓储项目、光华企业产业园区、海博大厦

序号	分包内容	价格	分包人名称	分包企业资格（资质）	以往做过的类似项目的经历
5	环境消杀	30,000	上海升缘物业有限公司	具有相应的能力	上海邮轮办公仓储项目、光华企业产业园区、海博大厦
6	外墙清洗	67,200	上海新敬清洗保洁有限公司	高空外墙清洗服务专业能力证书	上海邮轮办公仓储项目、光华企业产业园区、海博大厦
7	弱电维保	72,000	上海名影通信工程有限公司	电子与智能化工程专业承包二级 建筑机电安装工程专业承包二级 上海市公共安全防范工程设计施工单位叁级	浦东新区创新示范园弱电系统维护保养项目 上海浦东图书馆安防系统维护保养项目 上海浦东新区周浦养护院机房安全服务项目 浦东历史博物馆人脸识别工程（弱电安防工程） 周浦医院急诊应急改造工程弱电工程

9.1 特种设备保养及年检（电梯）

9.1.1 分包人相关证书



副本

中华人民共和国
特种设备生产许可证

Production License of Special Equipment
People's Republic of China

编号：TS3331A33-2026

单位名称：上海市东设备维修有限公司

住　所：上海市浦东新区罗山路559号三层B室

办公地址：上海市浦东新区坤稳六村626号

经申查，获准从事以下特种设备生产活动：

许可项目	许可子项目	许可参数	备注
电梯安装（含修理）	曳引驱动乘客电梯（含消防员电梯）	V≤2.6m/s	/
电梯安装（含修理）	杂物电梯（含防爆电梯中的杂物电梯）	-	/
电梯安装（含修理）	自动扶梯与自动人行道	-	/
电梯安装（含修理）	曳引驱动载货电梯和强制驱动载货电梯（含防爆电梯中的载货电梯）	-	/

发证机关：上海市市场监督管理局　（发证机关公章）

有效期至：2026年07月07日　2023年01月31日

变更日期：2024年01月09日

9.1.2 分包意向协议书

分包意向协议书

甲方：上海振南物业有限公司

乙方：上海市东设备维修有限公司

鉴于：

1. 编号为：3101150002603171938 00-15334713，上钢社区综合服务中心物业管理服务 项目（项目名称、项目编号）（以下简称“本项目”）采购文件中明确本次采购中 特种设备保养及年检（电梯） 部分允许中标（成交）供应商分包给其他供应商完成；

2. 甲方参与本项目的投标（响应）活动，拟在中标（成交）后就例次采购中允许分包的 特种设备保养及年检（电梯） 部分寻求具有较强专业能力与资质的分包人合作；

3. 乙方在上述分包部分方面具有相当的业务经验与专业优势，且具备相应的资质条件，有意承接甲方的业务分包，以自身能力及资源完成相关方面工作，并向甲方交付相应工作成果。

为明确各方权利义务以及业务分包合作的顺利展开，依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规之规定，甲乙双方在平等、自愿的基础上，经双方协商一致，达成如下协议：

一、分包意向

甲乙双方签订本协议且甲方中标（成交）本项目后，甲方拟将本项目的采购文件、投标（响应）文件以及有关分包部分的需求、内容、标准等告知乙方，由乙方按照采购项目合同及甲方的具体要求，按时、保质保量地完成分包部分工作，并向甲方交付工作成果，并由甲方按本协议约定向乙方支付分包费用。

二、分包概况

1.项目名称：上钢社区综合服务中心物业管理服务

2.分包内容：特种设备保养及年检（电梯）

3.分包金额：人民币 120750 元，为乙方完成以上分包部分甲方所应支付的全部对价（包括税费）。

三、双方的权利和义务

1.甲方的权利和义务

(1)甲方有权及时了解和监督乙方工作的进展情况。

(2)甲方应向乙方提供完成本协议所涉分包部分工作所必需的资料和工作条件，包括负责为保障乙方完成其分包的业务需要由甲方与相关方面的沟通、接洽等。

(3)甲方应按本协议约定及时向乙方支付相应的分包费用。

(4)甲方的权利和义务还包括本项目政府采购合同约定的相应内容。

2.乙方的权利和义务

(1)乙方有权按照本协议约定收取相应的分包费用。

(2)乙方有权要求甲方提供完成本协议所涉分包部分工作所必需的资料和支持。

(3)乙方保证所交付的工作成果是完整的，并在性能、质量等方面满足本项目采购文件的全部要求。

(4)如果乙方交付的工作成果有缺陷，或性能和质量不符采购项目合同要求时，乙方应负责无偿地排除缺陷、替换或更换所交付工作成果。因乙方交付的工作成果存在缺陷，或性能和质量不符合采购项目合同约定而给采购人、甲方造成损失或者工作障碍的，乙方应承担赔偿责任，赔偿范围将包括采购人因寻求替代履行所产生的费用和损失，以及由此给甲方造成的损失。

(5)乙方不得将其所负责的分包部分再行分包给任何其他第三方。

(6)乙方的权利和义务还包括本项目政府采购合同约定的相应内容。

四、保密责任

甲、乙双方保证本协议所涉及的投标（响应）文件资料、投标（响应）过程性文件等不得透露给第三方。对于履行本协议及政府采购合同过程中所知悉、掌握的采购人、甲方尚未公开的信息，均附有保密义务，直至该未公开信

息由相关权利方授权公布进入公有领域。本条款保密义务为独立条款，不因为本协议解除、终止而失效。

五、其它事项

1. 本协议由双方签字盖章，协议生效的前提为甲方中标（成交）本项目并与采购人签订政府采购合同。本协议壹式叁份，甲、乙双方各持壹份，壹份作为本项目政府采购合同的组成部分。

2. 本协议未尽事宜，双方可在甲方中标（成交）后另订立补充协议约定，但不得违反本项目政府采购合同约定的有关内容。协议附件为本协议组成部分，具有同等效力。

甲方：（公章）　　乙方：（公章）

法定代表人：　　法定代表人：

委托代理人：　　委托代理人：

年　　月　　日　　年　　月　　日

9.2 二次水箱清洗及水质检测

9.2.1 分包人相关证书



营业执照

（副 本）

统一社会信用代码 91310115630489816D

证照编号 150000002018092700 26

名　　称　上海飞天建筑装饰有限公司

类　　型　有限责任公司(自然人投资或控股)

住　　所　浦东新区万祥镇宏祥北路 83 弄 1-42 号 20 幢 138 室

法定代表人　董引平

注册资本　人民币 2010.0000 万元整

成立日期　1996 年 9 月 3 日

营业期限　1996 年 9 月 3 日 至 2036 年 9 月 2 日

经营范围　房屋建设工程施工，市政公用建设工程施工，机电设备安装建设工程专业施工，钢结构建设工程专业施工，建筑装饰装修建设工程设计与施工，物业管理，按市工商局下发的业务指导目录 。【依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动】

登记机关　上海市浦东新区市场监督管理局

2018 年 09 月 27 日

企业信用信息公示系统网址：https://www.sgs.gov.cn/notice　　中华人民共和国国家工商行政管理总局监制

上海市二次供水设施清洗消毒卫生备案证明

浦卫二水备字（2018 ）第0017 号

单 位 名 称 上海飞天建筑装饰有限公司

法定代表人 董引平

注 册 地 址 浦东新区万祥镇宏祥北路83弄1-42[illegible]29幢[illegible]8室

上海市浦东新区卫生和计划生育委员会

2018年 09月 29 日

安全生产许可证

编号:(沪) JZ安许证字[2016]016445

统一社会信用代码:91310115630489816D

企业名称:上海飞天建筑装饰有限公司

法定代表人:董引平

单位地址:上海市浦东新区万祥镇宏祥北路83弄1-42号20幢138室

经济类型:有限责任公司

许可范围:建筑施工

有效期:2025年11月11日 至 2028年11月10日

发证机关:上海市住房和城乡建设管理委员会

发证日期:2025年11月11日

中华人民共和国住房和城乡建设部 监制

建筑业企业资质证书

企业名称：上海飞天建筑装饰有限公司

注册地址：上海市浦东新区万祥镇宏祥北路83弄1-42号20幢138室

统一社会信用代码/营业执照注册号：91310115630489816D　　法定代表人：董引平

注册资本：2010.0000万人民币　　经济性质：有限责任公司

证书编号：D231538059　　有效期：2031年1月12日

资质类别及等级：建筑工程施工总承包二级，市政公用工程施工总承包二级，钢结构工程专业承包二级，建筑装修装饰工程专业承包二级，建筑机电安装工程专业承包二级，施工劳务企业资质劳务分包不分级（备案）

本使用件仅用于：承接工程项目
使用期限 2026年3月19日至2026年6月18日

发证机关：
批准日期：2025年1月13日

企业最新信息可通过微信服务号“上海建筑业”扫描二维码查询。

本件生成日期：

9.2.2 分包意向协议书

分包意向协议书

甲方：上海振南物业有限公司

乙方：上海飞天建筑装饰有限公司

鉴于：

1. 编号为：310115000260317193800-15334713，上钢社区综合服务中心物业管理服务 项目（项目名称、项目编号）（以下简称“本项目”）采购文件中明确本次采购中 二次水箱清洗及水质检测 部分允许中标（成交）供应商分包给其他供应商完成；

2. 甲方参与本项目的投标（响应）活动，拟在中标（成交）后就本次采购中允许分包的部分二次水箱清洗及水质检测 寻求具有较强专业能力与资质的分包人合作；

3. 乙方在上述分包部分方面具有相当的业务经验与专业优势，且具备相应的资质条件，有意承接甲方的业务分包，以自身能力及资源完成相关方面工作，并向甲方交付相应工作成果。

为明确各方权利义务以及业务分包合作的顺利展开，依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规之规定，甲乙双方在平等、自愿的基础上，经双方协商一致，达成如下协议：

一、分包意向

甲乙双方签订本协议且甲方中标（成交）本项目后，甲方拟将本项目的采购文件、投标（响应）文件以及有关分包部分的需求、内容、标准等告知乙方，由乙方按照采购项目合同及甲方的具体要求，按时、保质保量地完成分包部分工作，并向甲方交付工作成果，并由甲方按本协议约定向乙方支付分包费用。

二、分包概况

1. 项目名称： 上钢社区综合服务中心物业管理服务

2.分包内容：二次水箱清洗及水质检测

3.分包金额：人民币 15960 元，为乙方完成以上分包部分甲方所应支付的全部对价（包括税费）。

三、双方的权利和义务

1.甲方的权利和义务

(1)甲方有权及时了解和监督乙方工作的进展情况。

(2)甲方应向乙方提供完成本协议所涉分包部分工作所必需的资料和工作条件，包括负责为保障乙方完成其分包的业务需要由甲方与相关方面的沟通、接洽等。

(3)甲方应按本协议约定及时向乙方支付相应的分包费用。

(4)甲方的权利和义务还包括本项目政府采购合同约定的相应内容。

2.乙方的权利和义务

(1)乙方有权按照本协议约定收取相应的分包费用。

(2)乙方有权要求甲方提供完成本协议所涉分包部分工作所必需的资料和支持。

(3)乙方保证所交付的工作成果是完整的，并在性能、质量等方面满足本项目采购文件的全部要求。

(4)如果乙方交付的工作成果有缺陷，或性能和质量不符采购项目合同要求时，乙方应负责无偿地排除缺陷、替换或更换所交付工作成果。因乙方交付的工作成果存在缺陷，或性能和质量不符合采购项目合同约定而给采购人、甲方造成损失或者工作障碍的，乙方应承担赔偿责任，赔偿范围将包括采购人因寻求替代履行所产生的费用和损失，以及由此给甲方造成的损失。

(5)乙方不得将其所负责的分包部分再行分包给任何其他第三方。

(6)乙方的权利和义务还包括本项目政府采购合同约定的相应内容。

四、保密责任

甲、乙双方保证本协议所涉及的投标（响应）文件资料、投标（响应）过程性文件等不得透露给第三方。对于履行本协议及政府采购合同过程中所知悉、掌握的采购人、甲方尚未公开的信息，均附有保密义务，直至该未公开信息由相关权利方授权公布进入公有领域。本条款保密义务为独立条款，不因为本协议解除、终止而失效。

五、其它事项

1.本协议由双方签字盖章，协议生效的前提为甲方中标（成交）本项目并与采购人签订政府采购合同。本协议壹式叁份，甲、乙双方各持壹份，壹份作为本项目政府采购合同的组成部分。

2.本协议未尽事宜，双方可在甲方中标（成交）后另订立补充协议约定，但不得违反本项目政府采购合同约定的有关内容。协议附件为本协议组成部分，具有同等效力。

甲方：（公章）

法定代表人：

委托代理人：

年　　月　　日

乙方：（公章）

法定代表人：

委托代理人：

年　　月　　日

9.3 消防维保和年检

9.3.1 分包人相关证书



社会消防技术服务信息系统

shhxf.119.gov.cn

您的位置：首页 >> 机构概况　　关闭

基本信息　执业活动　消防监督　企业风采

工商信息

机构名称	上海伟道安全服务有限公司	法定代表人	杨迅
服务类型	消防设施维护保养检测/消防安全评估	统一社会信用代码	91310105MA1FW5AR58
工商地址	上海上海市长宁区金钟路55号南7座（上服智谷）105室		

注册消防工程师

序号	姓名	注册级别	岗位	注册号	注册有效期
1	虎锦	一级		13124000124	2024年04月15日-2027年04月15日
2	王倩	一级	技术负责人	13123000242	2023年07月19日-2026年07月19日
3	丁培恩	一级	技术负责人	13123000214	2023年07月02日-2026年07月02日
4	汪伟生	一级	技术负责人	13124000208	2024年06月24日-2027年06月24日
5	杜敏会	一级		14122000116	2025年07月30日-2028年07月30日

消防设施操作员

序号	姓名	职业资格证书	证书编号	职业资格	创建日期
1	魏攀登	四级/中级技能	233600302xxxxxx9	消防设施操作员	2023-07-19
2	王倩	四级/中级技能	243600302xxxxxx7	消防设施操作员	2024-05-07
3	李家祥	四级/中级技能	243600300xxxxxx2	消防设施操作员	2024-06-17
4	孙世杰	四级/中级技能	233600302xxxxxx0	消防设施操作员	2023-10-12
5	董修宇	四级/中级技能	243600302xxxxxx3	消防设施操作员	2024-07-01
6	丁培恩	四级/中级技能	243600302xxxxxx7	消防设施操作员	2024-10-08
7	虎启越	四级/中级技能	243600302xxxxxx2	消防设施操作员	2025-03-10
8	张林	四级/中级技能	223600302xxxxxx8	消防设施操作员	2025-04-15
9	赵永东	四级/中级技能	253624301xxxxxx4	消防设施操作员	2025-10-15
10	于子龙	四级/中级技能	233600301xxxxxx7	消防设施操作员	2025-11-10
11	吴明辉	四级/中级技能	253609302xxxxxx2	消防设施操作员	2026-01-14

自主录入

营业执照登记机关	上海市长宁区市场监督管理局
录入日期	2023-06-27
执业范围	一般项目：安全咨询服务；公共安全管理咨询服务；信息技术咨询服务；技术服务、技术开发、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广；互联网安全服务；网络与信息安全软件开发；信息系统集成服务；工程管理服务；消防技术服务；工业互联网数据服务；软件开发；软件外包服务；办公服务；软件销售；计算机软硬件及辅助设备批发；计算机软硬件及辅助设备零售；电子产品销售；通讯设备销售；机械设备销售；音响设备销售；办公设备销售；消防器材销售；安防设备销售；建设工程消防验收现场评定技术服务；安全系统监控服务；安全技术防范系统设计施工服务。（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）

think safe No.1

上海伟道安全服务有限公司

查看机构组织图

电话：021-62588119

邮箱：mrs_qiao@yeah.net

官网：

浏览：

公司简介：

上海伟道安全服务有限公司是专业的第三方防火安全服务提供商。伟道通过人工智能技术的高科技火灾隐患预防预警系统，来为客户构建全方位的智能防火安全体系。伟道以AI系统为依托，为客户提供第三方防火安全托管...

展开

建筑业企业资质证书

企业名称：上海伟道安全服务有限公司

注册地址：上海市长宁区金轮路55号7座105室

统一社会信用代码/营业执照注册号：91310105MA1FW5AR58　　法定代表人：杨迅

注册资本：600.0000万人民币　　经济性质：有限责任公司(自然人投资或控股)

证书编号：D231906927　　有效期：2030年11月25日

资质类别及等级：消防设施工程专业承包二级，施工劳务企业资质劳务分包不分级（备案）

发证机关：

批准日期：2026年1月22日

企业最新信息可通过微信服务号“上海建筑业”扫描二维码查询。

本件生成日期：2026年01月22日



统一社会信用代码：91310105MA1FW5AR58

安全生产许可证

编号：（沪）JZ安许证字[2025]183336

企　业　名　称：上海伟道安全服务有限公司

法　定　代　表　人：杨迅

单　位　地　址：上海市长宁区金轮路55号7座105室

经　济　类　型：有限责任公司(自然人投资或控股)

许　可　范　围：建筑施工

有　效　期：2025年12月19日　至　2028年12月18日

发证机关：上海市住房和城乡建设管理委员会

发证日期：2025 年 12 月 19 日

中华人民共和国住房和城乡建设部　监制

9.3.2 分包意向协议书

分包意向协议书

甲方：上海振南物业有限公司

乙方：上海伟道安全服务有限公司

鉴于：

1. 编号为：310115000260317193800-15334713，上钢社区综合服务中心物业管理服务 项目（项目名称、项目编号）（以下简称“本项目”）采购文件中明确本次采购中 消防维保和年检 部分允许中标（成交）供应商分包给其他供应商完成；

2. 甲方参与本项目的投标（响应）活动，拟在中标（成交）后就本次采购中允许分包的部分 消防维保和年检 寻求具有较强专业能力与资质的分包人合作；

3. 乙方在上述分包部分方面具有相当的业务经验与专业优势，且具备相应的资质条件，有意承接甲方的业务分包，以自身能力及资源完成相关方面工作，并向甲方交付相应工作成果。

为明确各方权利义务以及业务分包合作的顺利展开，依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规之规定，甲乙双方在平等、自愿的基础上，经双方协商一致，达成如下协议：

一、分包意向

甲乙双方签订本协议且甲方中标（成交）本项目后，甲方拟将本项目的采购文件、投标（响应）文件以及有关分包部分的需求、内容、标准等告知乙方，由乙方按照采购项目合同及甲方的具体要求，按时、保质保量地完成分包部分工作，并向甲方交付工作成果，并由甲方按本协议约定向乙方支付分包费用。

二、分包概况

1. 项目名称： 上钢社区综合服务中心物业管理服务

2. 分包内容：消防维保和年检

3. 分包金额：人民币 60902 元，为乙方完成以上分包部分甲方所应支付的全部对价（包括税费）。

三、双方的权利和义务

1. 甲方的权利和义务

(1) 甲方有权及时了解和监督乙方工作的进展情况。

(2) 甲方应向乙方提供完成本协议所涉分包部分工作所必需的资料和工作条件，包括负责为保障乙方完成其分包的业务所要与甲方与相关方面的沟通、接洽等。

(3) 甲方应按本协议约定及时向乙方支付相应的分包费用。

(4) 甲方的权利和义务还包括本项目政府采购合同约定的相应内容。

2. 乙方的权利和义务

(1) 乙方有权按照本协议约定收取相应的分包费用。

(2) 乙方有权要求甲方提供完成本协议所涉分包部分工作所必需的资料和支持。

(3) 乙方保证所交付的工作成果是完整的，并在性能、质量等方面满足本项目采购文件的全部要求。

(4) 如果乙方交付的工作成果有缺陷，或性能和质量不符采购项目合同要求时，乙方应负责无偿地排除缺陷、替换或更换所交付工作成果。因乙方交付的工作成果存在缺陷，或性能和质量不符合采购项目合同约定而给采购人、甲方造成损失或者工作障碍的，乙方应承担赔偿责任，赔偿范围将包括采购人因寻求替代履行所产生的费用和损失，以及由此给甲方造成的损失。

(5) 乙方不得将其所负责的分包部分再行分包给任何其他第三方。

(6) 乙方的权利和义务还包括本项目政府采购合同约定的相应内容。

四、保密责任

甲、乙双方保证本协议所涉及的投标（响应）文件资料、投标（响应）过程性文件等不得透露给第三方。对于履行本协议及政府采购合同过程中所知悉、掌握的采购人、甲方尚未公开的信息，均附有保密义务，直至该未公开信息由相关权利方授权公布进入公有领域。本条款保密义务为独立条款，不因为本协议解除、终止而失效。

五、其它事项

1.本协议由双方签字盖章，协议生效的前提为甲方中标（成交）本项目并与采购人签订政府采购合同。本协议壹式叁份，甲、乙双方各持壹份，壹份作为本项目政府采购合同的组成部分。

2.本协议未尽事宜，双方可在甲方中标（成交）后另订立补充协议约定，但不得违反本项目政府采购合同约定的有关内容。协议附件为本协议组成部分，具有同等效力。

甲方：（公章）　　乙方：（公章）

法定代表人：　　法定代表人：

委托代理人：　　委托代理人：

年　　月　　日　　年　　月　　日

消防技术服务机构承诺书

我单位知悉《中华人民共和国消防法》《社会消防技术服务管理规定》（应急管理部令第7号）和应急管理部《消防技术服务机构从业条件》（应急〔2019〕88号印发）及相关法律法规标准规范对消防技术服务活动的相关要求，向社会做出以下承诺：

（一）本单位营业执照的经营范围符合《中华人民共和国消防法》第三十四条规定的内容。

（二）本单位符合应急管理部《社会消防技术服务管理规定》《消防技术服务机构从业条件》规定的从业条件，具备相应的消防技术服务能力。

（三）严格遵守相关法律法规和标准规范，并按照客观独立、合法公正、诚实信用的原则，从事消防设施维护保养检测、消防安全评估等社会消防技术服务活动。

（四）按照《消防技术服务机构从业条件》第八条之规定，及时将机构和从业人员的基本信息，以及消防技术服务项目情况录入社会消防技术服务信息系统，并承诺对系统中录入数据信息的真实性和完整性负责。

本单位承诺主动接受并配合消防救援机构和其他行政主管部门的监督管理。

以上承诺如不属实，或者违反上述承诺的，本单位依法依规承担相应的法律责任。

承诺单位：上海伟道安全服务有限公司（公章）　　法定代表人（签名）：杨迅

2026年5月18日

1

消防技术服务管理承诺书

致：上钢新村街道办事处(本级)

本单位为本次物业服务项目投标单位，针对本项目消防安全管理、消防维保外包及日常消防管控工作，郑重作出如下承诺：

一、本公司具备独立法人资格，能够独立承担民事责任，近三年无消防安全重大违法违规记录、无安全生产事故、无政府采购失信惩戒记录，资信状况良好。

二、本项目如需委托第三方开展消防设施维护、保养、检测等消防技术服务，我司仅委托已在上海市社会消防技术服务信息系统备案、资质合法有效、人员持证上岗的正规消防技术服务机构，绝不合作无证、挂靠、租借资质的单位。

三、我司将严格履行物业服务消防安全主体责任，对第三方消防服务工作全过程监督管理，督促服务单位按国家规范、上海市地方标准开展作业，确保维保、检测数据真实有效、不留隐患、不弄虚作假。

四、我司保证本项目消防服务工作不转包、不违规分包，对所有进场服务人员资质进行审核备案，杜绝挂证、无证作业等违规情形。

五、积极配合消防救援机构、行业主管部门监督检查及信用监管工作，按要求完善消防台账、留存服务资料、落实隐患整改。

六、若本单位存在虚假承诺、违规管理、选用不合规服务单位等情形，自愿接受废标、取消中标资格、解除合同等处理，承担一切经济损失及法律责任。

承诺单位（物业公司盖章）：上海振南物业有限公司

法定代表人：李铭

统一社会信用代码：_91310115133771191E

联系电话：021-58736290

日期：2026 年_5 月_18 日

9.4 垃圾清运

9.4.1 分包人相关证明

根据沪绿容规 (2020) 6 号文上海市绿化和市容管理局关于印发《上海市生活垃圾转运、处置设施运营监管办法》的通知中第三条（职责分工）的相关规定

AH2114000-2020-002

上海市绿化和市容管理局文件

沪绿容规〔2020〕6 号

上海市绿化和市容管理局关于印发《上海市生活垃圾转运、处置设施运营监管办法》的通知

各区绿化市容局、市废管处、城投（集团）公司：

依据《上海市市容环境卫生管理条例》《上海市生活垃圾管理条例》和有关法律法规，对《上海市生活垃圾中转处置设施运营监管办法》（现更名为《上海市生活垃圾转运、处置设施运营监管办法》）进行了修订，并于 2020 年 11 月 2 日经市绿化市容局第三十七次局长办公会议审议通过，自 2021 年 1 月 1 日起施行，有效期至 2025 年 12 月 31 日。现印发给你们，请遵照执行。

特此通知。

1

AH2114000-2020-002

（此页无正文）

2020 年 11 月 20 日



上海市绿化和市容管理局办公室　　2020 年 11 月 20 日印发

AH2114000-2020-002

上海市生活垃圾转运、处置设施运营监管办法

第一条（目的和依据）

为规范本市生活垃圾转运、处置设施运营活动，进一步提升全市生活垃圾转运、处置设施及其附属、配套设施的运营监管成效，确保生活垃圾转运、处置计量准确、按类处理、环境友好、高效运行，根据《上海市市容环境卫生管理条例》《上海市生活垃圾管理条例》等法律、法规，结合本市实际，制定本办法。

第二条（适用范围和含义）

本办法适用于本市生活垃圾转运、处置设施及其附属、配套设施的运营监管工作。

第三条（职责分工）

上海市绿化和市容管理局(以下简称：市绿化市容局)是本市生活垃圾转运、处置设施及其附属、配套设施运营监管的主管部门。

市绿化市容局所属的上海市废弃物管理处(以下简称：市废管处)负责本市生活垃圾转运、处置设施及其附属、配套设施运营监管的具体事务。市废管处负责市属生活垃圾转运、处置设施及其附属、配套设施（以下简称：市属设施）运营的日常监管，并对其余生活垃圾转运、处置设施及其附属、配套设施的运营监管开展指导和监督。

各区绿化市容局(以下简称：区绿化市容局)负责区属生活垃圾转运、处置设施及其附属、配套设施（以下简称：区

属设施）运营的日常监管，以及对街镇所属设施的运营监管开展指导与监督。

上海城投（集团）有限公司（以下简称：城投集团）负责老港生态环保基地内生活垃圾处置及其附属、配套设施的具体管理工作。

设施运营单位作为设施运行的责任主体，应按照规定履行运营责任，负责设施的运营管理工作，提高设施的综合效益。

第四条（监管措施）

各级绿化市容部门及有关管理单位（以下简称：监管单位），按照本管理办法第三条之规定的分工，并作为本市相应生活垃圾转运、处置设施的运营监管工作责任主体，在日常监管中应采取下列监管措施：

（一）建立健全必要的监管体系、监管制度和工作流程，对转运、处置设施运营情况实施监管。

（二）采用定期检查和不定期抽查、专项检查与专业监测（检测、监审）相结合的方式开展监管工作。

（三）定期召开监管例会，传达、布置和执行上级及监管单位工作要求，对已发现的问题督促有关责任单位落实整改。

（四）法律、法规和规章规定的其他监管措施。

第五条（信息系统建设）

监管单位应健全完善信息化智能监管平台，将转运、处置设施所有信息系统、在线监测系统接入上海生活垃圾全程

分类信息平台，逐步实现转运、处置设施运营监管工作的“一网统管”建设，提高运营监管的智能化、现代化水平。

第六条（监管事项）

依据有关法律法规、技术标准，针对生活垃圾转运、处置设施运营活动的监管内容，应包括但不限于以下内容：

（一）称重计量。针对各设施的称重计量器具技术性能、适用状态、计量数据等项目进行监管，实时反映生活垃圾流量流向，确保计量数据准确。

（二）运营效率。针对各设施的运营任务和时长、运行参数指标、运营工艺流程、设施设备维护保养、应对应急突发状况等项目进行监管，确保设施高效、稳定运行。

（三）环境效果。针对各设施运营过程中的污染物排放对周边环境的影响进行监管，确保设施达标排放，对周边环境的影响降至最低。

（四）经济效益。针对各设施的经济消耗、能源消耗控制、直接或间接产出的有价值物数量、品质等项目进行监管，确保设施运营成本控制在合理的价值空间。

（五）社会效应。针对各设施运营过程中的安全生产管理、主要参数指标公示、公众开放、信访处理、承担社会责任等项目进行监管，实现设施社会效应与经济效益相统一。

（六）法律、法规和规章等规定的其他监管事项。

第七条（称重计量监管）

生活垃圾转运、处置设施的计量监管遵循分类计量、分级管理原则，按照“一车、一牌、一品类、一任务”，并使

用车辆号牌作为电子身份认证，实现生活垃圾计量数据自动采集、实时上传至上海市生活垃圾全程计量系统。

（一）计量设施设备

设计规模大于等于 300 吨/天的生活垃圾转运、处置设施，必须安装满足双向（进场、出场）计量要求的固定式自动计量装置。

设计规模大于等于 50 吨/天且小于 300 吨/天的生活垃圾转运、处置设施，应安装固定式自动计量装置。若受条件限制不能安装固定式自动计量装置，必须安装便携式自动计量设备，便携式自动计量设备应具有垃圾类别和计量数据匹配功能。

设计规模小于 50 吨/天的生活垃圾处置设施，应当安装固定式或者便携式自动计量设备。若同时受到场地条件和称重技术的限制，不能安装自动计量设备的，应由区绿化市容局确定该设施的能耗消耗与转运、处置量的换算比例（以下简称：能耗计算方式），并向市废管处报备。

（二）计量服务单位

生活垃圾转运、处置计量的日常运行操作，应由专业的计量服务单位承担。计量服务单位应确保系统运行稳定、传输及时准确、数据保存安全。

（三）计量数据

所有计量装置设备产生的计量数据均采用统一接口，实时上传至上海市生活垃圾全程计量系统，作为结算依据。

未采用统一数据接口和采用能耗计算方式的转运、处置

设施，运营单位应在每个自然月结束后3个工作日内将计量记录和能耗凭证的数据报送区绿化市容局，区绿化市容局应在每个自然月结束后的6个工作日内，将数据填报至上海市生活垃圾全程计量系统，计量记录和能耗凭证的材料由运营单位保存、备查。

全市生活垃圾计量数据由市绿化市容局统一对外发布。

（四）计量管理

市废管处应当将环卫车辆号牌信息纳入上海市生活垃圾全程计量系统，明确车辆性质、承运品质、进出转运、处置设施的任务，对车辆号牌信息进行登记、暂停、变更、注销等全流程管控。做好对进入转运、处置设施的其他类型作业车辆资料的检查工作。

计量装置及附属设施出现异常情况（包括停电、电子身份识别故障、地衡故障等）时，及时上报，并采取人工计量（可按同车前7天平均装载量计）记录，运输车辆和随车人员应积极配合进行人工计量。

所有经过计量装置的车辆按照称重计量作业规范进行过磅。

第八条（运营效率监管）

监管单位应督促运营单位提升转运、处置设施的运营效率，促进各设施安全、规范运行，执行行业规范和标准，并遵守下列规定：

（一）依法取得上海市生活垃圾经营性服务行政许可，合法、守法运行。

（二）规范使用生活垃圾转运、处置设施及附属设备，做好相应设施（设备）的维护、保养，确保设施（设备）运行良好。

（三）严格按照协议约定接收生活垃圾，制定并实施年度工作计划和相应的应急工作方案，确保生活垃圾及时高效转运、处置。

（四）依据国家、本市和有关管理部门的工作要求和整改要求，制定并实施相应的专项方案或整改方案，确保有关监管单位要求贯彻落实到位。

（五）严格按照监管单位许可的经营范围和种类，开展生活垃圾转运、处置工作。接收协议约定外的固体废弃物时，应当征询相应绿化市容部门意见。

（六）按要求填写、填报运营报告和报表，并保证相关报告、报表的真实性、准确性。

（七）在设施主体工程改建，扩建、主体装置技改等项目或运营现状发生重大改变时，及时做好事前报告工作。

第九条（环境效果监管）

监管单位应督促运营单位提升设施运营环境效果，促进设施稳定、高效运行，执行行业规范和标准，并遵守下列规定：

（一）严格按照相关要求和频次开展水体、大气、噪声、土壤和灰（渣）等污染物排放的检测、监测工作，相应结果做好存档备查。检测监测流程规范，污染物排放达标。

（二）转运、处置过程中，采取有效措施，确保设施内

部与周边卫生责任区环境卫生整洁。

（三）按照转运、处置能力配备作业车辆清洗设备，制定车辆冲洗和车容车貌自检制度并组织实施，确保进出场车辆车容车貌整洁。

（四）编制环境污染等突发事件的应急预案，并定期开展应急演练。采取有效措施积极应对环境污染等突发事件，及时报告并配合相关监管单位调查。

（五）按照自动监测数据标记规则，及时准确标记运行工况和自动监测异常情况，做好设备的校准，确保在线数据正常稳定。

（六）真实、准确、完整、有效的记录和保存环保、检测、监测等报表报告。

第十条（经济效益监管）

监管单位应将运营成本与设施运行时长、运行负荷、直接或间接产出的有价值物数量、品质和能耗等因素进行比对分析。运营单位应合理控制运营成本，提高设施运行效率，配合开展成本调查和成本监审等工作。

第十一条（社会效应监管）

监管单位应督促运营单位提升设施运营的社会效应，扩大设施在社会层面的正面影响力，执行行业规范和标准，并遵守下列规定：

（一）在设施入口处醒目位置设置公众显示屏，显示设施运营情况。按照国家及本市要求公示的污染物项目，及时公布公示，确保公示项目数据真实有效。

AH2114000-2020-002

（二）制定并落实公众开放制度，定期向公众开放，接受公众参观，确保公众开放频次、效果达到要求。

（三）编制安全生产规章制度和操作规程，并严格执行落实。积极有效应对安全生产突发事件，及时报告并配合监管单位调查。

（四）制定并落实规范化、标准化的投诉信访处理制度，按制度及时妥善处理涉及本设施的投诉信访举报件，保证投诉信访处理质量和效率。

第十二条（监管和管理评价）

监管单位按照管辖分工，对于各自管辖范围内的转运、处置设施运营情况，应每半年出具监管报告；城投集团对老港基地内设施管理情况，应每半年出具管理报告。

市绿化市容局将各区绿化市容局、城投集团的监管和管理工作，纳入工作考核。

第十三条（监管人员的管理）

监管单位应按照下列要求，做好监管人员的日常管理工作。

（一）监管人员应参加市绿化市容局组织的生活垃圾转运、处置设施运营监管培训，经培训后方可开展监管工作。

（二）监管人员应出示工作证件，注重仪容仪表，使用文明用语，按照本办法规定的权限和程序履行职责。

（三）监管人员不得擅自向外界和被检查单位透露未经公开的评价结果，尊重和保护被检查单位陈述、申辩等合法权利，保守被检查单位秘密。

（四）监管人员应当定期轮岗。

（五）监管人员有监管不力、滥用职权、徇私舞弊、索贿受贿等情况的，由其所在单位或者上级主管部门依法追究行政责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第十四条（参照管理）

本市餐厨废弃油脂的转运（分拣）、处置设施的计量管理和运营监管参照本办法实施。

第十五条（实施时间）

本办法自 2021 年 1 月 1 日起施行。

上海市生活垃圾转运、处置设施运营监管办法

第一条（目的和依据）

为规范本市生活垃圾转运、处置设施运营活动，进一步提升全市生活垃圾转运、处置设施及其附属、配套设施的运营监管成效，确保生活垃圾转运、处置计量准确、按类处理、环境友好、高效运行，根据《上海市市容环境卫生管理条例》《上海市生活垃圾管理条例》等法律、法规，结合本市实际，制定本办法。

第二条（适用范围和含义）

本办法适用于本市生活垃圾转运、处置设施及其附属、配套设施的运营监管工作。

第三条（职责分工）

上海市绿化和市容管理局(以下简称：市绿化市容局)是本市生活垃圾转运、处置设施及其附属、配套设施运营监管的主管部门。

市绿化市容局所属的上海市废弃物管理处(以下简称：市废管处)负责本市生活垃圾转运、处置设施及其附属、配套设施运营监管的具体事务。市废管处负责市属生活垃圾转运、处置设施及其附属、配套设施（以下简称：市属设施）运营的日常监管，并对其余生活垃圾转运、处置设施及其附属、配套设施的运营监管开展指导和监督。

各区绿化市容局(以下简称：区绿化市容局)负责区属生活垃圾转运、处置设施及其附属、配套设施（以下简称：区

属设施）运营的日常监管，以及对街镇管设施的运营监管开展指导与监督。

镇人民政府、街道办事处负责辖区内街镇管设施运营的日常监管。

上海城投（集团）有限公司（以下简称：城投集团）负责老港生态环保基地内生活垃圾处置及其附属、配套设施的具体管理工作。

设施运营单位作为设施运行的责任主体，应按照规定履行运营责任，负责设施的运营管理工作，提高设施的综合效益。

第四条（监管措施）

各级绿化市容部门及有关管理单位（以下简称：监管单位），按照本管理办法第三条之规定的分工，并作为本市相应生活垃圾转运、处置设施的运营监管工作责任主体，在日常监管中应采取下列监管措施：

（一）建立健全必要的监管体系、监管制度和工作流程，对转运、处置设施运营情况实施监管。

（二）采用定期检查和不定期抽查、专项检查与专业监测（检测、监审）相结合的方式开展监管工作。

（三）定期召开监管例会，传达、布置和执行上级及监管单位工作要求，对已发现的问题督促有关责任单位落实整改。

（四）法律、法规和规章规定的其他监管措施。

第五条（信息系统建设）

监管单位应健全完善信息化智能监管平台，将转运、处置设施所有信息系统、在线监测系统接入上海生活垃圾全程分类信息平台，逐步实现转运、处置设施运营监管工作的“一网统管”建设，提高运营监管的智能化、现代化水平。

第六条（监管事项）

依据有关法律法规、技术标准，针对生活垃圾转运、处置设施运营活动的监管内容，应包括但不限于以下内容：

（一）称重计量。针对各设施的称重计量器具技术性能、适用状态、计量数据等项目进行监管，实时反映生活垃圾流量流向，确保计量数据准确。

（二）运营效率。针对各设施的运营任务和时长、运行参数指标、运营工艺流程、设施设备维护保养、应对应急突发状况等项目进行监管，确保设施高效、稳定运行。

（三）环境效果。针对各设施运营过程中的污染物排放、对周边环境的影响进行监管，确保设施达标排放，对周边环境的影响降至最低。

（四）经济效益。针对各设施的经济消耗、能源消耗控制、直接或间接产出的有价值物数量、品质等项目进行监管，确保设施运营成本控制在合理的价值空间。

（五）社会效应。针对各设施运营过程中的安全生产管理、主要参数指标公示、公众开放、信访处理、承担社会责任等项目进行监管，实现设施社会效应与经济效益相统一。

（六）法律、法规和规章等规定的其他监管事项。

第七条（称重计量监管）

生活垃圾转运、处置设施的计量监管遵循分类计量、分级管理原则，按照“一车、一牌、一品类、一任务”，并使用车辆号牌作为电子身份认证，实现生活垃圾计量数据自动采集、实时上传至上海市生活垃圾全程计量系统。

（一）计量设施设备

设计规模大于等于 300 吨/天的生活垃圾转运、处置设施，必须安装满足双向（进场、出场）计量要求的固定式自动计量装置。

设计规模大于等于 50 吨/天且小于 300 吨/天的生活垃圾转运、处置设施，应安装固定式自动计量装置，若受条件限制不能安装固定式自动计量装置，必须安装便携式自动计量设备，便携式自动计量设备应具有垃圾类别和计量数据匹配功能。

设计规模小于 50 吨/天的生活垃圾处置设施，应当安装固定式或者便携式自动计量设备。若同时受到场地条件和称重技术的限制，不能安装自动计量设备的，应由区绿化市容局确定该设施的能耗消耗与转运、处置量的换算比例（以下简称：能耗计算方式），并向市废管处报备。

（二）计量服务单位

生活垃圾转运、处置计量的日常运行操作，应由专业的计量服务单位承担。计量服务单位应确保系统运行稳定、传输及时准确、数据保存安全。

（三）计量数据

所有计量装置设备产生的计量数据均采用统一接口，实时上传至上海市生活垃圾全程计量系统，作为结算依据。

未采用统一数据接口和采用能耗计算方式的转运、处置设施，运营单位应在每个自然月结束后3个工作日内将计量记录和能耗凭证的数据报送区绿化市容局，区绿化市容局应在每个自然月结束后的6个工作日内，将数据填报至上海市生活垃圾全程计量系统，计量记录和能耗凭证的材料由运营单位保存、备查。

全市生活垃圾计量数据由市绿化市容局统一对外发布。

（四）计量管理

市废管处应当将环卫车辆号牌信息纳入上海市生活垃圾全程计量系统，明确车辆性质、承运品质、进出转运、处置设施的任务，对车辆号牌信息进行登记、暂停、变更、注销等全流程管控。做好对进入转运、处置设施的其他类型作业车辆资料的检查工作。

计量装置及附属设施出现异常情况（包括停电、电子身份识别故障、地衡故障等）时，及时上报，并采取人工计量（可按同车前7天平均装载量计）记录，运输车辆和随车人员应积极配合进行人工计量。

所有经过计量装置的车辆按照称重计量作业规范进行过磅。

第八条（运营效率监管）

监管单位应督促运营单位提升转运、处置设施的运营效率，促进各设施安全、规范运行，执行行业规范和标准，并

遵守下列规定：

（一）依法取得上海市生活垃圾经营性服务行政许可，合法、守法运行。

（二）规范使用生活垃圾转运、处置设施及附属设备，做好相应设施（设备）的维护、保养，确保设施（设备）运行良好。

（三）严格按照协议约定接收生活垃圾，制定并实施年度工作计划和相应的应急工作方案，确保生活垃圾及时高效转运、处置。

（四）依据国家、本市和有关管理部门的工作要求和整改要求，制定并实施相应的专项方案或整改方案，确保有关监管单位要求贯彻落实到位。

（五）严格按照监管单位许可的经营范围和种类，开展生活垃圾转运、处置工作。接收协议约定外的固体废弃物时，应当征询相应绿化市容部门意见。

（六）按要求填写、填报运营报告和报表，并保证相关报告、报表的真实性、准确性。

（七）在设施主体工程改建，扩建、主体装置技改等项目或运营现状发生重大改变时，及时做好事前报告工作。

第九条（环境效果监管）

监管单位应督促运营单位提升设施运营环境效果，促进设施稳定、高效运行，执行行业规范和标准，并遵守下列规定：

（一）严格按照相关要求和频次开展水体、大气、噪声、土壤和灰（渣）等污染物排放的检测、监测~~和上报~~工作，相应结果做好存档备查。检测监测流程规范，污染物排放达标。

（二）转运、处置过程中，采取有效措施，确保设施内部与周边卫生责任区环境卫生整洁。

（三）按照转运、处置能力配备作业车辆清洗设备，制定车辆冲洗和车容车貌自检制度并组织实施，确保进出场车辆车容车貌整洁。

（四）编制环境污染等突发事件的应急预案，定期开展应急演练。采取有效措施积极应对环境污染等突发事件，及时报告并配合相关监管单位调查。

（五）按照自动监测数据标记规则，及时准确标记运行工况和自动监测异常情况，做好设备的校准，确保在线数据正常稳定。

（六）真实、准确、完整、有效的记录和保存环保、检测、监测等报表报告。

第十条（经济效益监管）

监管单位应将运营成本与设施运行时长、运行负荷、直接或间接产出的有价值物数量、品质和能耗等因素进行比对分析。运营单位应合理控制运营成本，提高设施运行效率，配合开展成本调查和成本监审等工作。

第十一条（社会效应监管）

监管单位应督促运营单位提升设施运营的社会效应，扩大设施在社会层面的正面影响力，执行行业规范和标准，并

遵守下列规定：

（一）在设施入口处醒目位置设置公众显示屏，显示设施运营情况。按照国家及本市要求公示的污染物项目，及时公布公示，确保公示项目数据真实有效。

（二）制定并落实公众开放制度，定期向公众开放，接受公众参观，确保公众开放频次、效果达到要求。

（三）编制安全生产规章制度和操作规程，并严格执行落实。积极有效应对安全生产突发事件，及时报告并配合监管单位调查。

（四）制定并落实规范化、标准化的投诉信访处理制度，按制度及时妥善处理涉及本设施的投诉信访事项，保证投诉信访处理质量和效率。

第十二条（监管和管理评价）

监管单位按照管辖分工，对于各自管辖范围内的转运、处置设施运营情况，应每半年出具监管报告。城投集团对老港基地内设施管理情况，应每半年出具管理报告。

市绿化市容局将各区绿化市容局、城投集团的监管和管理工作，纳入工作考核。

第十三条（监管人员的管理）

监管单位应按照下列要求，做好监管人员的日常管理工作。

（一）监管人员应参加市绿化市容局组织的生活垃圾转运、处置设施运营监管培训，经培训后方可开展监管工作。

（二）监管人员应出示工作证件，注重仪容仪表，使用

文明用语，按照本办法规定的权限和程序履行职责。

（三）监管人员不得擅自向外界和被检查单位透露未经公开的评价结果，尊重和保护被检查单位陈述、申辩等合法权利，保守被检查单位秘密。

（四）监管人员应当定期轮岗。

（五）监管人员有监管不力、滥用职权、徇私舞弊、索贿受贿等情况的，由其所在单位或者上级主管部门依法追究行政责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第十四条（参照管理）

本市餐厨废弃油脂的转运（分拣）、处置设施的计量管理和运营监管参照本办法实施。

第十五条（实施时间）

本办法自 2021 年 1 月 1 日起施行。

9.5 环境消杀

9.5.1 分包人相关证书



9.5.2 分包意向协议书

分包意向协议书

甲方：上海振南物业有限公司

乙方：上海升缘物业有限公司

鉴于：

1. 编号为：310115000260317193800-15334713，上钢社区综合服务中心物业管理服务 项目（项目名称、项目编号）（以下简称“本项目”）采购文件中明确本次采购中 环境消杀 部分允许中标（成交）供应商分包给其他供应商完成；

2. 甲方参与本项目的投标（响应）活动，拟在中标（成交）后就本次采购中允许分包的部分 环境消杀 寻求具有较强专业能力与资质的分包人合作；

3. 乙方在上述分包部分方面具有相当的业务经验与专业优势，且具备相应的资质条件，有意承接甲方的业务分包，以自身能力及资源完成相关方面工作，并向甲方交付相应工作成果。

为明确各方权利义务以及业务分包合作的顺利展开，依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规之规定，甲乙双方在平等、自愿的基础上，经双方协商一致，达成如下协议：

一、分包意向

甲乙双方签订本协议且甲方中标（成交）本项目后，甲方拟将本项目的采购文件、投标（响应）文件以及有关分包部分的需求、内容、标准等告知乙方，由乙方按照采购项目合同及甲方的具体要求，按时、保质保量地完成分包部分工作，并向甲方交付工作成果，并由甲方按本协议约定向乙方支付分包费用。

二、分包概况

1. 项目名称： 上钢社区综合服务中心物业管理服务

2. 分包内容： 环境消杀

3.分包金额：人民币 30000 元，为乙方完成以上分包部分甲方所应支付的全部对价（包括税费）。

三、双方的权利和义务

1.甲方的权利和义务

(1)甲方有权及时了解和监督乙方工作的进展情况。

(2)甲方应向乙方提供完成本协议所涉分包部分工作所必需的资料和工作条件，包括负责为保障乙方完成其分包的业务需要由甲方与相关方面的沟通、接洽等。

(3)甲方应按本协议约定及时向乙方支付相应的分包费用。

(4)甲方的权利和义务还包括本项目政府采购合同约定的相应内容。

2.乙方的权利和义务

(1)乙方有权按照本协议约定收取相应的分包费用。

(2)乙方有权要求甲方提供完成本协议所涉分包部分工作所必需的资料和支持。

(3)乙方保证所交付的工作成果是完整的，并在性能、质量等方面满足本项目采购文件的全部要求。

(4)如果乙方交付的工作成果有缺陷，或性能和质量不符采购项目合同要求时，乙方应负责无偿地排除缺陷、替换或更换所交付工作成果。因乙方交付的工作成果存在缺陷，或性能和质量不符合采购项目合同约定而给采购人、甲方造成损失或者工作障碍的，乙方应承担赔偿责任，赔偿范围将包括采购人因寻求替代履行所产生的费用和损失，以及由此给甲方造成的损失。

(5)乙方不得将其所负责的分包部分再行分包给任何其他第三方。

(6)乙方的权利和义务还包括本项目政府采购合同约定的相应内容。

四、保密责任

甲、乙双方保证本协议所涉及的投标（响应）文件资料、投标（响应）过程性文件等不得透露给第三方。对于履行本协议及政府采购合同过程中所知悉、掌握的采购人、甲方尚未公开的信息，均附有保密义务，直至该未公开信息由相关权利方授权公布进入公有领域。本条款保密义务为独立条款，不因为本协议解除、终止而失效。

五、其它事项

1.本协议由双方签字盖章，协议生效的前提为甲方中标（成交）本项目并与采购人签订政府采购合同。本协议壹式叁份，甲、乙双方各持壹份，壹份作为本项目政府采购合同的组成部分。

2.本协议未尽事宜，双方可在甲方中标（成交）后另订立补充协议约定，但不得违反本项目政府采购合同约定的有关内容。协议附件为本协议组成部分，具有同等效力。

甲方：（公章）

法定代表人：

委托代理人：

年　　月　　日

乙方：（公章）

法定代表人：

委托代理人：

年　　月　　日

9.6 外墙清洗

9.6.1 分包人相关证书



证书编号：01QJZX-2023-0019ROS

能力认定：

经审核，该企业高空外墙清洗服务专业能力评价达到SB/T 10595-2011《清洁行业经营服务规范》和T/CIET 008-2021《清洁行业企业评价体系》标准要求，特发此证。

初次获证日期：2023年12月15日　本次颁证日期：2023年12月15日
证书到期日期：2026年12月14日

获证组织必须每年接受监督审核并经审核合格此证方继续有效。本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官网(www.cnca.gov.cn)及行业官网(www.chinaclean.org)上查询。

查询二维码

签发人

深圳市宝安区新安街道兴东社区辉辉路1号佳创空间1号楼402

高空外墙清洗服务专业能力评价证书

Professional Competence Evaluation for High Altitude Facade Cleaning Services

上海新敬清洗保洁有限公司

注册地址：上海市崇明区横沙乡富民支路58号C1-498室（上海横沙经济开发区）　邮编：201900

经营地址：上海市浦东新区东靖路606号1204室　邮编：201208

颁证单位：中标时代认证（深圳）有限公司

9.6.2 分包意向协议书

分包意向协议书

甲方：上海振南物业有限公司

乙方：上海新敬清洗保洁有限公司

鉴于：

1. 编号为：310115000260317193800-15334713，上钢社区综合服务中心物业管理服务 项目（项目名称、项目编号）（以下简称“本项目”）采购文件中明确本次采购中 外墙清洗 部分允许中标（成交）供应商分包给其他供应商完成；

2. 甲方参与本项目的投标（响应）活动，拟在中标（成交）后将本次采购中允许分包的 外墙清洗 部分寻求具有较强专业能力与资质的分包合作；

3. 乙方在上述分包部分方面具有相当的业务经验与专业优势，且具备相应的资质条件，有意承接甲方的业务分包，以自身能力及资源完成相关方面工作，并向甲方交付相应工作成果。

为明确各方权利义务以及业务分包合作的顺利展开，依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规之规定，甲乙双方在平等、自愿的基础上，经双方协商一致，达成如下协议：

一、分包意向

甲乙双方签订本协议且甲方中标（成交）本项目后，甲方拟将本项目的采购文件、投标（响应）文件以及有关分包部分的需求、内容、标准等告知乙方，由乙方按照采购项目合同及甲方的具体要求，按时、保质保量地完成分包部分工作，并向甲方交付工作成果，并由甲方按本协议约定向乙方支付分包费用。

二、分包概况

1. 项目名称： 上钢社区综合服务中心物业管理服务

2. 分包内容： 外墙清洗

3.分包金额：人民币 67200 元，为乙方完成以上分包部分甲方所应支付的全部对价（包括税费）。

三、双方的权利和义务

1.甲方的权利和义务

(1)甲方有权及时了解和监督乙方工作的进展情况。

(2)甲方应向乙方提供完成本协议所涉分包部分工作所必需的资料和工作条件，包括负责为保障乙方完成其分包的业务需要由甲方与相关方面的沟通、接洽等。

(3)甲方应按本协议约定及时向乙方支付相应的分包费用。

(4)甲方的权利和义务还包括本项目政府采购合同约定的相应内容。

2.乙方的权利和义务

(1)乙方有权按照本协议约定收取相应的分包费用。

(2)乙方有权要求甲方提供完成本协议所涉分包部分工作所必需的资料和支持。

(3)乙方保证所交付的工作成果是完整的，并在性能、质量等方面满足本项目采购文件的全部要求。

(4)如果乙方交付的工作成果有缺陷，或性能和质量不符采购项目合同要求时，乙方应负责无偿地排除缺陷、替换或更换所交付工作成果。因乙方交付的工作成果存在缺陷，或性能和质量不符合采购项目合同约定而给采购人、甲方造成损失或者工作障碍的，乙方应承担赔偿责任，赔偿范围将包括采购人因寻求替代履行所产生的费用和损失，以及由此给甲方造成的损失。

(5)乙方不得将其所负责的分包部分再行分包给任何其他第三方。

(6)乙方的权利和义务还包括本项目政府采购合同约定的相应内容。

四、保密责任

甲、乙双方保证本协议所涉及的投标（响应）文件资料、投标（响应）过程性文件等不得透露给第三方。对于履行本协议及政府采购合同过程中所知悉、掌握的采购人、甲方尚未公开的信息，均附有保密义务，直至该未公开信息由相关权利方授权公布进入公有领域。本条款保密义务为独立条款，不因为本协议解除、终止而失效。

五、其它事项

1.本协议由双方签字盖章，协议生效的前提为甲方中标（成交）本项目并与采购人签订政府采购合同。本协议壹式叁份，甲、乙双方各持壹份，壹份作为本项目政府采购合同的组成部分。

2.本协议未尽事宜，双方可在甲方中标（成交）后另订立补充协议约定，但不得违反本项目政府采购合同约定的有关内容。协议附件为本协议组成部分，具有同等效力。

甲方：（公章）　　乙方：（公章）

法定代表人：　　法定代表人：

委托代理人：　　委托代理人：

年　　月　　日　　年　　月　　日

9.7 弱电维保

9.7.1 分包人相关证书





上海市公共安全防范工程设计施工单位

核 准 证 书

沪公技防工证字 3136 号

单 位 名 称：上海名影通信工程有限公司

单 位 地 址：上海市浦东新区御北路385号1号楼307室

法定代表人：杨涛

注 册 资 金：1000.00 万

核 准 级 别：叁级

有 效 期：有效期至 2026 年 06 月 19 日

说 明：

1. 本证书是技防工程从业单位从事公共安全防范工程设计、施工的凭证。

2. 本证书不得涂改、伪造、转借、买卖。

3. 本证书登记项目发生变化时，应及时向发证机关申请变更登记。

4. 被许可人需要延续依法取得的行政许可的有效期的，应当在该行政许可有效期届满三十日前向作出行政许可决定的行政机关提出申请。

真伪查询

上海市公安局技术防范办公室

制证日期：2025 年06月19日



统一社会信用代码：91310230MA1JUAX663

安全生产许可证

编号：（沪）JZ安许证字[2020]163934

企　业　名　称：上海名影通信工程有限公司

法　定　代　表　人：杨涛

单　位　地　址：上海市崇明区北沿公路2111号3幢（上海崇明森林旅游园区）

经　济　类　型：有限责任公司(自然人投资或控股)

许　可　范　围：建筑施工

有　效　期：2026年04月18日　至 2029年04月17日

发证机关：上海市住房和城乡建设管理委员会

发证日期：2026 年 4 月 18 日

中华人民共和国住房和城乡建设部 监制



建筑业企业资质证书

企业名称：上海名影通信工程有限公司

注册地址：上海市崇明区北沿公路2111号3幢（上海崇明森林旅游园区）

统一社会信用代码/营业执照注册号：91310230MA1JUAX663　　法定代表人：杨涛

注册资本：1000.0000万人民币　　经济性质：有限责任公司(自然人投资或控股)

证书编号：D231623400　　有效期：至2029年06月30日

资质类别及等级：电子与智能化工程专业承包二级，建筑机电安装工程专业承包二级

发证机关：

批准日期：2024年07月01日

企业最新信息可通过微信服务号“上海建筑业”扫描二维码查询。

本件生成日期：2024年07月01日 19:14

9.7.2 分包意向协议书

弱电维保外包合作意向书

甲方（意向合作方）：上海振南物业有限公司

乙方（弱电维保单位）：上海名影通信工程有限公司

鉴于甲方拟参与[上钢社区综合服务中心物业管理服务]（以下简称“本项目”）物业服务招投标工作，为保障本项目中标后弱电系统运维服务的专业性、稳定性与高效性，甲乙双方本着平等自愿、互利共赢、诚实信用的原则，就本项目中标后弱电系统维保服务相关事宜，达成如下合作意向，以资共同信守。

1. 双方一致同意，若甲方成功中标本项目物业服务，甲方将本项目全部弱电维保工作整体外包给乙方，由乙方全权负责上述弱电系统的运维保障，确保系统 24 小时稳定运行，满足项目运营管理需求。
2. 乙方承诺具备承接本项目弱电维保业务的全部资质条件，拥有专业的技术运维团队、完善的服务流程、充足的备品备件储备，能够严格按照国家及行业相关标准、项目物业服务要求提供维保服务，响应及时、处置高效。
3. 双方同意，本意向书为前期合作框架约定，待甲方正式中标后，30 个工作日内另行签订正式《弱电维保服务合同》，具体服务期限、服务标准、费用结算、双方权利义务、违约责任等条款，以正式合同为准。
4. 双方承诺对本次合作意向、项目相关资料、投标信息等予以严格保密，不得向任何第三方泄露，否则承担相应法律责任。
5. 本意向书为双方合作前期意愿表达，不具备正式施工合同的法律约束力，仅作为甲方参与本项目投标的配套文件使用。
6. 若甲方未中标本项目，本意向书自动失效，双方互不承担违约责任；若甲方中标，双方需严格按照本意向书约定推进后续正式合同签订及合作落地工作。
7. 本意向书一式两份，甲乙双方各执一份，自双方签字盖章之日起生效，未尽事宜，双方另行协商补充。

此页无正文

甲方（盖章）：上海振南物业有限公司

乙方（盖章）：上海名影通信工程有限公司

日期：2026 年 5 月 7 日

10 投标人可提交的商务部分其他证明材料

10.1 近三年类似项目承接及履约情况一览表

近三年类似项目承接及履约情况一览表

项目名称或包件号:上钢社区综合服务中心物业管理服务

序号	项目名称	采购人	合同价	履约评价	备注
1	上钢社区综合服务中心	上钢新村街道办事处	7032610	良好	2025.6.17-2026/616
2	海博大厦	上海市浦东新区东三街业主大会	405000	良好	2024.1.1-2025.12.31
3	铁建办公园区	上海铁建盛闵预制构件有限公司	4989600	良好	2024.1.1-2025.12.31
4	陆家嘴人才金港大楼	上海陆家嘴金融城人力资源管理城合会	929117	良好	2024.1.1-2026.12.31
合计数量		4		**合计金额**	**13333611**

说明：

1、近三年指：从投标截止之日起倒推 36 个月以内。

2、本表中所涉项目均须附项目**中标通知书或承包合同协议书**（二选一），相应资料提供不完整的，该项目在分项评审时不予考虑。

3、履约评价可以提供**业主评价**或**项目验收报告**（二选一）的复印件，相应资料提供不完整的，该项目在分项评审时不予考虑。

4、投标人还可提供项目履约情况的其他相关证明，例如项目取得的**奖项或荣誉证书**。

5、评标委员会认为必要时可要求投标人在规定时间内提供原件备查。

10.1.1 上钢社区综合服务中心

（一）合同



上钢社区综合服务中心物业管理服务的合同

合同统一编号： 11N002457397202512O2

本合同为中小企业预留合同

合同各方：

甲方：上钢新村街道办事处(本级)	乙方：上海振南物业有限公司
	法定代表人：李铭（男）
地址：西营路 18 号	地址：浦东新区浦三路 40 号
邮政编码：	邮政编码：200125
电话：13641640315	电话：13917170861
传真：	传真：
联系人：袁怡雯	联系人：陆海明

第一部分 合同协议书

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《物业管理条例》、《公共机构节能条例》等法律法规的规定，甲乙双方遵循平等、自愿、公平、诚实信用的原则，就 上钢社区综合服务中心物业管理服务（物业名称）物业管理服务事宜经双方协商一致，订立本合同。

第 1 条 物业基本情况

物业名称： 上钢社区综合服务中心物业管理服务（以下简称本物业）

坐落位置：上海市成山路 66 号；建筑面积：47058m²

物业管理服务区域四至：东至长青路，南至 03-01 地块，西至 03-02 地块，北至成山路。

第 2 条 物业管理服务范围

1

乙方提供的物业管理服务范围是物业建筑产权标注区域，及其配套设施设备等资产在内的管理服务，不涉及资产的所有权。

物业竣工图纸及物业构成明细应作为合同附件，物业构成明细以甲乙双方实际验收交接清单为准。

第 3 条 服务质量标准

依据相关法律规定以及本合同的约定。

第 4 条 合同期限

本合同的期限为服务期限自 **2025** 年 **6** 月 **17** 日起至 **2026** 年 **6** 月 **16** 日止。

第 5 条 合同价款

合同价款为人民币 **7032610** 元（大写: 柒佰零叁万贰仟陆佰壹拾元整）。除根据合同约定在物业管理服务过程中需进行增减款项外，合同价款不作调整。

第 6 条 付款

6.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

6.2 本合同款项按照以下方式支付。

6.2.1 付款方式：本合同付款按照下表付款内容和付款次序分期付款。

6.2.2 付款条件：

本项目合同金额采用分期付款方式，在采购人和中标人合同签订，且财政资金到位后，根据考核结果每季度次月 **15** 日支付相应的合同款项。

第 7 条 物业管理用房

甲方根据相关要求向乙方提供的物业管理用房建筑面积为 / 平方米，位于 / 。物业管理用房属业主所有，供乙方在本合同期限内使用，但不得改变其用途。

第 8 条 合同生效

本合同自甲乙双方签字或盖章之日起生效。本合同一式肆份，双方各执贰份。

第二部分 通用条款

第 1 条 一般规定

1.1 [illegible]件的组成

合同文件相互解释，互为说明。除专用条款另有约定外，组成本合同的文件及优先解释顺序如下：

（1）本合同协议书

（2）中标通知书

（3）投标书及其附件

（4）本合同专用条款

（5）本合同通用条款

（6）国家和地方标准、规范及有关技术文件

（7）构成合同组成部分的其他文件

双方在履行合同过程中形成的补充约定等书面形式的文件构成本合同的组成部分。

1.2 标准、规范

本合同适用于有关物业管理服务的各类国家及地方标准规范或行业标准规范或企业标准规范，合同双方需强调遵照执行的标准规范可在专用条款中约定。

1.3 遵守法律

1.3.1 甲乙双方在履行合同期间需遵守国家和本市有关法律法规和行业规范标准要求，对法律法规文件规定的物业管理服务单位需要获得的许可证、执照、证件、批件等，乙方需依法取得。

1.3.2 乙方应按时向所雇用人员发放工资，并按照规定办理有关保险，依法缴纳相应税费。

1.4 保密事项

甲乙双方在订立和履行合同过程中负有保密责任，双方签订的保密协议作为合同附件。

1.5 廉政责任

甲乙双方在物业项目招投标和履约过程中应严格遵守相关廉政建设法律法规和工作纪律要求，严格履行合同义务。双方签订的廉政协议作为合同附件。

第 2 条 物业交接

甲乙双方应在本合同生效之前，就物业交接办法、时间、内容、程序、查验要求、责任等，按国家相关文件要求进行约定，具体内容和要求详见专用条款。

第 3 条 业户（业户代表）、大楼管理委员会及其会议

3.1 对于党政机关非集中办公点，具有物业使用权的党政机关即为业户，与物业管理服务单位签订合同并行使和履行合同的权利义务。

3.2 对于党政机关集中办公点，入驻党政机关集中办公点的党政机关即为业户，应按照相关规定，成立大楼管理委员会（以下简称大楼管委会），成员由入驻党政机关组成。大楼管委会依管理规约取得授权后，委托一家党政机关作为业户代表，与物业管理服务单位签订合同并行使和履行合同的权利义务；也可由各党政机关作为业户与物业管理服务单位分别签订合同，并行使和履行合同的权利义务。大楼管委会应定期召开大楼管委会会议，加强与物业管理服务单位的沟通协调，共同推进物业管理服务质量的提高。

第 4 条 物业管理服务内容和要求

根据双方约定，乙方为本物业管理区域的甲方提供以下物业管理服务内容（具体标准要求详见专用条款）。

4.1 综合管理。根据本物业的特点和甲方授权的服务要求，组织协调专业服务单位做好物业管理服务工作，管理相关的工程图纸、档案与竣工验收资料等。

4.2 建筑物管理。做好物业管理区域建筑物及其附属设施的检查和维修养护工作，使建筑物及其附属设施处于完好状态。

4.3 设施设备管理。针对设施设备特点，制定科学、严密、切实可行的操作规程，做好日常运行、维修、养护和管理工作；对操作人员进行相关培训，国家规定需持证上岗的工种必须持证上岗；加强维护保养工作；定期校验设备中的仪表和安全附件，确保设备灵敏可靠；科学检测、诊断故障，确保设施设备安全运行；做好设备事故预防和处理工作。

4.4 保洁服务。做好物业管理区域公共部位和相应场所的清洁卫生、消杀灭害、垃圾收集分类和清运等工作。

4.5 绿化养护和管理。做好物业管理区域的公共绿地、树木、灌木、景观及室内公共场所植物等养护、管理工作。

4.6 节能管理。在甲方的指导下开展公共机构节能工作，做好物业管理服务区域的电、水、燃气等能源资源消耗的统计、分析工作，配合做好能源分项计量、办公建筑能源审计、节能技术改造等节能工作，不断挖掘潜力，提高能源使用效率。

4.7 公共秩序管理。维护物业管理区域全天候公共秩序，加强安全管理，包括人员出入管理、安全巡视、24 小时物业监控和突发事件处理等。

4.8 交通秩序维护与车辆停放管理。维护物业管理区域各类车辆进出秩序，引导车辆有序停放，加强停车场所的安全使用管理。

4.9 消防防灾管理。完善各类消防管理制度，落实消防工作责任制，负责物业管理服务区域的消防监控值班和巡查，消除火灾等安全隐患，按要求制定应急预案并定期开展预案演练，一旦发生火灾等灾情及时报告，并配合相关部门及甲方做好处置应对。

4.10 会务及接待服务。按甲方要求提供日常会务服务和重要政务活动保障，并配合甲方做好安全保卫工作。

第 5 条 延伸服务

除约定的物业管理服务内容外，甲方因机关正常运营需要，需委托乙方提供的其他物业管理服务（通讯、理发、送水、洗衣、自行车免费租赁、各类废弃物处理、物品搬移等服务，以及甲乙双方协商约定的突击性、临时性服务），视为延伸服务，延伸服务的内容、标准和服务费用约定详见专用条款。

第 6 条 物业管理服务项目分包

经甲方事先书面同意后，对绿化、保洁、安保、通信服务等涉及专业性强，技术要求高的管理服务项目，可进行专业分包。专业分包项目由甲乙双方协商后在专用条款中明确。

6.1 乙方选择的专业分包单位，须经甲方同意后方可签约实施。

6.2 乙方所选定的专业分包单位，必须具有相应的专业资质。乙方应书面通知甲方本合同项下所授予的所有分包合同。乙方所签订的分包合同的服务标准不得低于本合同的服务标准，若分包合同与本合同发生抵触，则以本合同为准。乙方对专业分包单位的



为承担连带责任。专业分包单位不得将专业分包项目再次转包。

6.3 分包合同不能免除乙方在本合同中应承担的任何义务和责任。乙方应对分包服务项目进行相应监督管理，保证合同的履行。

第 7 条 甲方的权利义务

7.1 审定乙方编制的物业管理服务方案、年度管理服务计划、年度维修计划和有关费用预算等，监督乙方管理服务工作的实施。甲方有权按照合同约定和法律规定的标准规范，对乙方实施的物业管理服务提出修改和变更建议。

7.2 负责协调、处理、解决本合同生效前发生的遗留问题，便于乙方开展工作。

7.3 制定、审议、修改物业管理区域共用部位和共用设施设备使用、公共秩序和环境卫生维护等方面的规章制度。审核涉及本物业公共部位固定资产配置、绿化和设备改造等事项，并根据批准的方案委托乙方实施。

7.4 对物业管理服务质量进行监督检查，对不符合质量标准的管理服务要求乙方整改落实。

7.5 为乙方的管理服务提供必要的工作条件，包括办公用房、设备工具库房（包含相关工具、物料）、员工更衣及休息场所等，以及物业管理服务所必需的图、档、卡、册等资料。

7.6 对乙方的节能工作进行指导，下达有关物业年度节能指标，督促乙方加大节能管理力度，提高用能设施设备的能源利用效率。

7.7 根据有关部门的要求，指导、协调乙方妥善处理与物业管理服务相关的控烟、爱国卫生等工作。

7.8 定期召开大楼管委会会议，与乙方沟通协调物业管理服务相关事宜，组织实施第三方物业管理服务满意度测评，配合乙方提升本物业的服务质量。

7.9 加强对机关工作人员的安全教育，并遵守有关安全规定。

第 8 条 乙方的权利义务

8.1 在承接物业时，对物业工程技术档案资料、共用部位、设施设备等进行查验，并做好书面确认工作；对所有图、档、卡、册等资料应做好建档工作。

8.2 在物业管理服务区域设立专门机构负责物业的日常管理工作，并按要求委派符合岗位资格要求的人员履行本合同。

8.3 根据法律法规的规定及本物业的实际情况开展物业管理服务，编制物业管理服务方案、年度管理服务计划、年度维修养护计划和相关费用预算，报送甲方审定。

8.4 保证从事本物业管理服务项目的人员具备相应的职业资格和应有的素质，做好从业人员有关政治素养方面的审核。如需调整主要管理人员及技术骨干应事先通报甲方，对甲方提出认为不适合的在岗人员，乙方应在接到甲方变更在岗人员要求后及时作出调整。

8.5 非经甲方书面许可，不得改变物业管理区域内共用部位、共用设施设备的用途；不得占用、挖掘物业管理区域内道路和场地；确因工作需要，乙方应事前以书面形式向甲方提出申请并经同意后，方可实施，施工不得影响机关工作秩序。

8.6 对有违反或影响本合同执行，包括影响机关正常办公秩序的行为，乙方应及时整改。

8.7 协助甲方做好物业管理区域内各项节能管理工作，对物业管理服务人员进行节能管理专业培训，加大节能管理力度，完成甲方下达的物业公共部位年度节能指标。

8.8 乙方应协助甲方做好本物业管理区域的安全生产和事故防范工作，对从事本物业的从业人员应进行安全操作培训；遵守有关环境保护和职业健康管理职责要求。根据甲方要求，采取详细的事故防范措施，制定应急预案，并组织演练，避免发生安全事故。发生安全事故时，乙方在采取应急措施的同时，及时向甲方报告，保护好现场、协助做好处置工作。

8.9 按要求组织成立服务质量监督检查部门，定期对物业管理服务质量进行内部监督检查，及时向甲方通报本物业管理服务区域有关物业管理服务的重大事项，稳步提升物业管理服务质量。

8.10 投保物业公众责任险。

8.11 乙方应在年底前向甲方提交物业管理服务年度总结报告；合同期限届满前，乙方应向甲方提交物业管理服务总结报告；合同期限届满且不再续签新合同时，乙方应向

乙方移交资料、物料、设备、工具、档案和图纸资料，并填写移交清单，由双方签收；全部手续完成后签署物业移交确认书。

第 9 条 物业维修养护

9.1 甲方所支付物业费用中已包含物业维修日常小修费用，该费用按物业总价百分比计算，相关约定详见专用条款。超过物业维修日常小修费用标准的维修项目，乙方需按维修申报程序向甲方申请，列入物业维修日常小修费用的单项单件维修费用（含物件更换费用）标准约定详见专用条款。

9.2 物业大中修和应急专项维修费用由甲方按照大中修维修申报程序向有关部门申请，物业大中修和应急专项维修约定详见专用条款。

9.3 甲方应创造条件，指导、协助乙方推进物业维修信息化管理，提高物业管理水平。

第 10 条 节能管理

10.1 甲方对乙方节能工作进行指导，配合乙方做好行为节能、管理节能、技术节能等工作。

10.2 乙方应重视物业节能工作，配备专门人员从事节能管理，建立能源资源消耗统计台账和主要用能设施设备台账，积极实施用电需求侧平衡管理，完成市节能监察部门布置的各项节能监察工作，相关约定详见专用条款。

第 11 条 物业管理服务质量评估

甲方按照相关规定要求，对乙方服务管理质量进行监督评价，并邀请社会专业机构对物业管理服务进行服务满意度第三方测评，相关约定详见专用条款。

第 12 条 物业管理服务收费计价方式和支付方式

12.1 本物业管理服务费采取包干制或酬金制的方式，具体收费形式在专用条款中约定。

12.2 物业管理服务费用由以下项目构成：

（1）管理服务人员费用；

（2）物业共用部位、共用设施设备的日常运行及维护费用；

（3）物业管理区域清洁卫生费用；

（4）物业管理区域绿化养护费用；

（5）物业管理区域秩序维护费用；

（6）办公费用；

（7）公众责任保险费用；

（8）其他。

各类能耗费用收费计价方式在专用条款中约定。

12.3 乙方按照包干制标准收取物业管理服务费用的，应向甲方公布物业管理服务年度计划、物业管理服务资金年度预决算和物业管理服务资金收支情况，按本合同约定的服务内容和质量标准提供服务，盈余或亏损由乙方享有或承担，具体收费标准详见专用条款。

12.4 乙方按照酬金制标准收取物业管理服务费用的，应向甲方公布物业管理服务年度计划、物业管理服务资金年度预决算和物业管理服务资金收支情况，具体收费标准详见专用条款。

12.5 在本合同履行期限内，如遇政府政策性调价、最低工资和社会保险费基数调整、增设缴费项目等情况，甲乙双方可通过协商，对物业管理服务费作相应调整。

12.6 甲方付款时间以财政拨付时间为准，相关约定详见专用条款。

第 13 条 履约保证金

13.1 为保证乙方按合同约定的服务质量履行合同，乙方需向甲方提交履约保证金。乙方在收到成交通知书后三十日内，并在签订合同协议书之前，按合同总价____%的金额向甲方提交履约保证金。合同存续期间，履约保证金不得撤回。

13.2 履约保证金可以采用支票、汇票、本票、保函等非现金形式。前述票据及保函的期限应覆盖自出具之日起至完成服务且验收合格之日止的期间，如未覆盖需重新按合同规定提交。乙方提交履约保证金所需费用均由乙方负担。

13.3 乙方不履行与甲方订立的合同或者履行合同不符合约定，致使不能实现合同目的的，履约保证金不予退还，给甲方造成的损失超过履约保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿；乙方未按约定提交履约保证金的，应当对甲方的损失承担赔偿责任。除本款所列情形外，甲方不得以其他理由拒绝退还履约保证金。

13.4 按合同约定考核验收合格后 15 日内，甲方通过支票、汇票、本票、保函等非现金形式一次性将履约保证金（全额或扣减后剩余金额部分）无息退还乙方。无正当理

由逾期不退的，甲方应以应退还履约保证金数额按人民银行同期存款基准利率按日向乙方承担利息损失，直至上述履约保证金退还乙方。

第 14 条 违约责任

14.1 乙方违约，甲方可扣除相应的履约保证金。

14.2 乙方按合同约定的质量标准履行管理服务职责而甲方无正当理由逾期支付管理服务费用的，甲方应向乙方支付违约金，相关约定详见专用条款。

14.3 乙方未按合同约定的质量标准履行管理服务职责，但未给甲方造成损失的，甲方可要求乙方整改，乙方在双方协定期限内达到甲方或第三方评估机构认定的管理服务质量标准后，甲方应支付相应的管理服务费用；乙方延迟履行超过 30 日的，甲方有权解除本合同。

14.4 乙方未按合同约定的质量标准履行管理服务职责，给甲方造成损失的，甲方可要求乙方按实赔偿；因乙方管理服务质量问题导致甲方无法实现合同目的的，甲方有权解除合同。

14.5 因乙方原因导致重大火灾、失窃、泄密等事件的，甲方有权解除合同，并要求乙方赔偿相关损失。

14.6 其他违约责任在专用条款中约定。

第 15 条 争议解决方式

双方发生争议的，争议解决方式在专用条款中约定。

第 16 条 附则

16.1 本合同未尽事宜，可经双方协商一致后另行签订补充协议。补充协议作为本合同的组成部分。补充协议内容与本合同不一致的，从补充协议。

16.2 文件送达。本合同中双方的地址、传真等联系方式为各自文书、信息送达地址，任何一方的送达地址发生变更时，应及时以书面形式通知另一方，原送达地址在收到变更通知之前仍为有效送达地址。

甲方：　　乙方：

（公章或合同专用章）

法定代表人或其授权代表：

日期：2025年06月13日

（公章或合同专用章）

法定代表人或其授权代表：

日期：2025年06月16日

合同签订点：网上签约

（二）评价

关于上钢社区综合服务中心内业主对振南物业服务的评价

自振南物业进驻上钢社区综合服务中心项目以来，始终展现出专业的服务素养与主动的服务意识。我中心对振南物业提供的各项服务考核后发现，振南物业在我中心内负责的各项工作获得了街道方的认可，具体表现如下：

1. 综合管理与响应效率：振南物业的上钢社区综合服务中心管理团队架构清晰、沟通机制顺畅。无论是日常事务对接还是突发情况应急处理，均能做到响应迅速、解决高效，未出现拖延推诿现象；日常巡检、设施维护等工作记录完整，管理流程规范清晰，得到街道方肯定。

2. 公共环境维护服务：针对上钢社区综合服务中心人流量大、公共区域功能复杂的特点，振南物业的保洁团队对中心的公共区域、地下车库及外围广场的清洁维护到位，垃圾分类清运及时，绿化养护保持整洁美观，整体公共环境干净舒适。

3. 设施设备运维保障：振南物业团队熟悉掌握中心内电梯、消防器材、公共照明等基础设施的操作流程与维护要求，按规范定期开展巡检养护，故障发生后能快速安排维修，保障了各类公共设施稳定运行，未出现因运维不及时影响中心正常开放的情况，街道方对此满意度较高。

4. 安全秩序管理服务：振南物业安排专人 24 小时值守中心主要出入口，定时巡逻排查公共区域，有效落实各项安全防范要求；尤其在应对大型活动及会议场所布置时，能提前制定预案，保障现场秩序与人员安全。过去一年未发生重大安全责任事件，为中心营造了安稳有序的环境。

考核过程中，街道方也提出了改进建议，主要集中在高峰时段可适当增加保洁频次、部分公共区域指示标识更新不够及时等方面。对此，振南物业已制定相应调整优化方案，以进一步提升服务质量。

综上所述，我中心认为振南物业在合同履行期间服务质量稳定可靠，较好地完成了合同约定内的各项工作。项目整体工作与办公环境秩序井然、安全稳定，物业服务品质得到我上钢社区综合服务中心及业主的一致好评。

上钢社区综合服务中心

2026 年 1 月 16 日

上钢街道购买服务项目验收表

项目名称	上钢社区综合服务中心物业服务	项目金额	1758152.5 元
项目地址	成山路 66 号	服务期限	2025 年 12 月 17 日—2026 年 3 月 16 日 ~~2024 年 12 月 17 日—2025 年 3 月 16 日~~
实施单位	上海振南物业		
项目内容	为上钢社区综合服务中心提供物业后勤服务，保障中心正常运营。		

购买服务验收情况	评定内容	评定等级	观感质量评价
	安保无安全事故，秩序维护正常	98	
	环境卫生按照规定要求定时定点定人，各规定场所时刻保持清洁干净	99	好（90-100）
	设施设备常年保持良好运行，无责任事故	95	较好（85-90）
	服务达到管理服务承诺及质量保证措施	98	
	客户满意度	98	一般（75-85）
			差（75 以下）

是否达到预期效果：是.

总体意见：按时完成服务内容，服务质量达到预期.

改进措施：加强团队培训与沟通，避免问题发生.

职能部门（盖章）：

负责人：

注：评定内容根据具体项目内容设定 3 个（含）以上的打分项，侧重于可量化的考核指标及完成情况。

10.1.2 海博大厦

（一）合同

物业服务合同

甲方：上海市浦东新区东三街业主大会

业主委员会主任：陈琪琦

地　址：浦东新区东三街 30 号 107 室

联系电话：_____

乙方：上海振南物业公司

法定代表人：李铭

地　址：浦三路 40 号

联系电话：58739848

甲、乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就东三街大楼（物业名称）的物业管理服务事宜，订立本合同。

第一条 本合同所涉及的物业基本情况

物业名称：东三街 30 号大楼、南码头路 101 号海博大厦

物业类型：混合：商务楼、住宅楼

座落位置：浦三路 12 弄 4 号

四至范围：

东至：浦三路　南至：胶南路　西至：南码头路　北至：东三里桥路

总建筑面积：25000 平方米；其中住宅 9900 平方米。(共有房屋 壹 幢)

第二条 乙方为本物业管理区域的业主、物业使用人提供下列物业管理服务事项。

（一）物业共用部位的维护；

（二）物业共用设施设备的日常运行和维护；

（三）公共绿化养护服务；

（四）物业公共区域的清洁卫生服务；

2

（五）公共秩序的维护服务；

（六）物业使用禁止性行为的管理；

（七）物业其他公共事务的管理服务；

（八）业主委托的其他物业管理服务事项。

第三条 物业专有部分的自用部位、自用设备损坏时，业主、物业使用人可以向乙方报修，也可以自行维修。经报修由乙方维修的，维修费用由业主、物业使用人承担。

第四条 甲方给乙方提供物业管理办公用房 壹间 。

第五条 乙方提供的物业管理服务内容和标准应符合下列约定：详见附件。

第六条 在签订本合同前，甲方应会同乙方对物业共用部位、共用设施设备进行查验，并按规定向乙方移交物业管理所必需的相关资料。

甲、乙双方办理物业查验、移交手续，对查验、移交中发现的问题及相应解决办法应采用书面方式予以确认。

第七条 乙方根据下述约定，按建筑面积向业主收取物业服务费。

1、住宅房屋的管理费、保洁、保安费按房屋建筑面积计费。每月每平方米建筑面积：1.35 元。

2、甲乙双方维修资金使用约定：

（一）涉及到小区公共安全及严重影响住户生命财产安全、正常生活的危险现象和急修项目，专项维修、调换零件、材料、人工费等费用在 500 元以上 20000 元以下（含 20000 元），经业委会开会讨论同意，形成书面决议后通知物业组织实施，所需费用在小区维修资金中列支分摊。

（二）涉及到小区公共安全及严重影响住户生命财产安全、正常生活的危险现象和急修项目，专项维修、调换零件、材料、人工费等费用在 20000 元以上，经业主开会征询同意，形成书面决议后通知物业组织实施，所需费用在小区维修资金中列支分摊。

（三）涉及到小区公用部位照明、电梯、泵房设备设施电费，电梯、泵房设备设施保养费，电子门、监控等设施设备保养费等其他保养费用，所需的费用在小区维修资金中列支分摊。

第八条 自本合同生效之日的当月起发生的物业服务费用，由业主承担；业主应依照本合同第七条约定的标准向乙方交纳物业服务费。2019 年之前的欠费由乙方代收后拨付上海浦东众良物业管理有限公司。

在本合同履行期间如遇政府调整物业服务收费标准的，本合同的物业服务收费标准经甲乙双方协商后，须按照政府出台的物业服务相关要求收费标准和时间予以调整并参照执行。

第九条 乙方按下述第（一）种收费形式确定物业服务费用。

（一）包干制。由业主向乙方支付本合同第七条约定的物业服务费用，盈余或者亏损均由乙方享有或者承担。

（二）酬金制。

第十条 物业服务费用按时交纳，业主应履行交纳义务。

第十一条 物业管理区域内的全体业主所有的设施及停车费的管理

（1）物业管理区域内的全体业主所有的设施的经营管理和小区内机动车的停放管理，甲方委托乙方管理。机动车长期停放每月 100 元/辆；机动车临时停放收取 4 元/次/辆（临时停放不到 1 小时不收费），如业主大会另有决议的，按照业主大会决议执行。

（2）甲方每年以停车费收益补贴小区日常运行管理及保安、保洁费用。

（3）本物业管理区域内的全体业主所有的相关设施委托乙方经营管理，相关设施的经营费用处置由甲、乙双方另行协商确定，经营管理收费另行协商确定。相关经营管理收入原则由乙方先行扣除相关管理服务成本后，剩余收入分配由甲乙双方另行协商。

第十二条 业主或物业使用人对车辆停放有保管要求的，与乙方另行约定。

第十三条 业主应当按照下列约定筹集、使用和管理维修资金：

（一）业主应当按照规定交纳和续筹维修资金；

（二）维修资金的帐务由物业管理企业代管；

（三）业主在转让其物业时，其帐户上的维修资金继续用作物业的共用部位、共用设备设施的维修、更新和改造；

（四）按照政府规章及相关规定使用和管理维修资金。

第十四条 乙方按有关规定编制专项维修资金使用方案，经甲方批准后实施，未经甲方批准或授权，乙方不得动用维修资金。

维修资金使用方案经甲方批准后，乙方未按维修资金使用方案实施的，所引致甲方的经济损失及相应法律责任，由乙方承担。

第十五条 甲方相关的权利义务：

（一）在其制定的《业主规约》中向业主明示物业装饰装修管理要求等事项；甲方未尽此义务而影响乙方管理服务或给业主、物业使用人造成损失的，乙方不承担相应责任；

（二）督促业主、物业使用人按时交纳物业服务费用；对业主或物业使用人违反《业主规约》的行为予以劝阻、制止；

（三）授权乙方对业主、物业使用人违反《业主规约》的行为，依照《业主规约》的约定进行劝阻、制止；

（四）甲方新一届业委会应清理上届业委会遗留问题，支付乙方与上届业委会服务合同期间未清算的费用。（包括在管理本小区期间所产生的共用部位、共用设施设备日常运行、保养、维修费用和公共区域绿化养护费用结算给乙方。）

第十六条 乙方相关的权利义务：

（一）设立专门机构负责本物业的日常管理工作，并委派具有岗位资格的人员履行本合同；

（二）根据法律、法规的有关规定和本合同的约定，开展各项物业管理服务活动，但不得侵害业主、物业使用人及他人的合法权益，不得利用提供物业管理服务的便利获取不当利益；

（三）根据有关法律、法规的规定和本合同的约定，向业主或物业使用人收取物业服务费用，通过合法有效的方式解决拖欠物业服务费的问题；

（四）及时向业主公告本管理区域内的重大物业服务事项，每6个月公布一次维修资金和按实结算项目的费用收支帐目；

（五）结合本物业的实际情况，编制物业管理方案、年度管理计划、年度维修养护计划、年度费用概预算和决算报告；

第十七条 在物业管理服务过程中发生下列事由，乙方不承担责任。

（一）不可抗力导致物业管理服务中断的；

（二）乙方已履行本合同约定义务，但因物业本身固有瑕疵造成损失的；

（三）因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先已告知业主和物业使用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的；

（四）因非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的；

第十八条 甲方违反本合同第六条的约定，致使乙方的管理服务无法达到本合同第二条、第五条约定的服务内容和标准的，乙方不承担违约责任。

第十九条 乙方违反本合同的约定，擅自提高收费标准的，对超出标准的部分，业主有权拒绝支付。

第二十条 甲方违反本合同约定的义务，致使乙方不能完成本合同约定的服务内容和标准的，乙方有权依法解除本合同；造成乙方经济损失的，甲方应予经济赔偿。

第二十一条 乙方违反本合同约定的义务，致使不能完成本合同约定的服务内容和标准的，甲方有权依法解除合同，并有权要求乙方按其减少的服务支出予以赔偿。

甲方解除合同的，乙方应当在甲方通知的合理时间内与甲方或其选聘的物业管理企业完成交接手续。

第二十二条 双方协商一致，可解除本合同，并在30日内办理交接手续。

第二十三条 本合同中下列词语的定义是：

（一）业主，是指物业的所有权人。

（二）物业使用人，是指物业的承租人和实际使用物业的其他人。

（三）物业买受人，是指物业出售合同中确定的物业购买人。

（四）物业交付使用，是指物业买受人收到甲方书面入住通知并已办理相应手续。物业买受人收到入住通知后在限定期限内不办理相应手续的，视为已交付使用。

（五）共用部位，是指一幢住宅内部，由整幢住宅的业主、使用人共同使用的门厅、楼梯间、水泵间、电表间、电梯间、电话分线间、电梯机房、走廊通道、传达室、内天井、房屋承重结构、室外墙面、屋面等部位。

（六）共用设施设备，是指：1、一幢住宅内部，由整幢住宅的业主、使用人共同使用的供水管道、排水管道、落水管、照明灯具、垃圾通道、电视天线、水箱、水泵、电梯、邮政信箱、避雷装置、消防器具等设备；2、物业管理区域内，由业主和使用人共同使用的道路、绿地、停车场库、照明路灯、排水管道、窨井、化粪池、垃圾箱（房）等设施。

（七）公共区域，是指一幢住宅内部，由整幢住宅的业主、使用人共同使用的区域以及整幢住宅外、物业管理区域内，由全体业主、使用人共同使用的区域。

（八）专有部分，是指在构造上及利用上具有独立性，由业主独立使用、处分的物业部位。

第二十四条 本合同未尽事宜，双方可另行以书面形式签订补充协议。

第二十五条 补充协议及本合同的附件均与本合同具有同等法律效力。

本合同、本合同附件及补充协议中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

第二十六条 本合同正本一式伍份，甲方壹份，乙方叁份，一份向房地产主管部门办理备案。

第二十七条 本合同履行期间，遇不可抗力致使合同无法履行的，双方应按有关法律规定及时协商处理。

第二十八条 本合同在履行中如发生争议，双方可以通过协商方式解决；协商不成的，采取以下第（二）种方式解决。

（一）向_____/_____仲裁委员会申请仲裁；

（二）向人民法院提起诉讼。

第二十九条 本合同为期叁年，自 2024 年 1 月 1 日起至 2025 年 12 月 31 日止。

第三十条 本合同期限届满前 1 月，甲、乙双方应就是否另行签订物业服务合同进行协商；经双方协商未能达成协议的，乙方应在本合同期限届满后 3 月内继续履行本合同，甲方应在此期间选聘新的物业管理企业。

第三十一条 本合同终止时，乙方应将物业管理用房、物业管理相关资料等属于全体业主所有的财物及时完整地移交给业主委员会。

第三十二条 本合同经甲乙双方签字后生效。

甲方签章：上海市浦东新区东三街业主大会　　乙方签章：上海振南物业公司

负责人：　　法定代表人：

2023 年 12 月 18 日

（二）评价

物业服务年度评价

一年以来，上海振南物业公司为东三街30号大楼、南码头路101号海博大厦物业服务过程中，不断提高物业管理服务水平与质量，加强物业治理，结合小区实际情况和浦东新区物业服务基本标准要求，确定完善“四保”服务质量标准，明确小区内信息公开的内容和要求，从而完成质价双提升的工作目标。管理处工作人员能够建立定期听取业主意见制度，以走访、座谈会、问卷调查等多种形式向业主和使用人听取意见，完善服务，与居委会、业委会关系融洽。保洁人员做到了垃圾厢(房)周围干净、整洁，小区主干道保持畅通整洁，落实生活垃圾分类投放管理责任，建筑垃圾定点堆放、及时清运，有临时堆放指示牌。专职的保安人员，身体健康，工作认真负责；对小区日常、应急维护事项做出正确反应，能正确使用消防器材。维修人员统一着装，佩戴胸卡，约时不误，文明礼貌，工完料清、大楼设施设备维保有台帐和记录，确保设备正常运行。希望上海振南物业公司在今后工作通过对以上“四保”服务工作的严格管理及在居委会、业委会的监督下，提升小区物业服务满意度，当好居民的好管家。

上海市浦东新区东三街业主大会

2026年1月15日

物业服务满意度调查表

物业名称	海博大厦			物业地址	东三街 30 号	
填表日期	2025 年 1 月 15 日			调查对象	上海振南物业公司	
调查时间段	2024 年 1 月-12 月			调查项目	客户满意度	
调查内容	很满意	较满意	一般	不满意	调查说明	备注
物业维护	✓					
项目环境		✓				
设备设施保养	✓					
项目清扫	✓					
特约服务		✓				
物业保安	✓					
物业客服	✓					
物业保洁		✓				
物业维修	✓					
综合评价	✓					
备注						

10.1.3 铁建办公园区

（一）合同

物业管理服务协议

第一章 总 则

甲乙双方本着平等互利、友好协商的原则，根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》及其相关规定、政策，就在甲方专属使用面积范围内提供物业服务有关事宜达成如下协议：

第二章 基本情况与委托事项

第一条：本协议当事人

使用人：（以下简称甲方）：

组织名称：上海铁建盛闵预制构件有限公司

负 责 人：吴炳建

地 址：上海市闵行区中春路988号11幢2楼

联 系 人：闫静 联系电话：18052206204

管理方(以下简称乙方)：

组织名称：上海振南物业公司

负 责 人：李铭

地 址：上海市浦东新区浦三路40号

联 系 人：滕飚 联系电话：13917170861

第二条：物业管理区域基本情况

物业用途：办公园区

坐 落：闵行区颛桥镇元江路

第三条：区域位置、面积情况

甲方专属使用面积位于闵行区颛桥镇元江路工业园区(在建中)，园区整体呈长方形，园区共设生产区、钢筋加工车间、混凝土搅拌站、办公生活区四大功能区合计面积46200平方米(以下称“专属自用面积”)。现甲方委托乙方对上述甲方专属自用面积提供物业管理服务。

第四条：委托物业管理服务范围、内容与质量标准

一、甲方委托乙方对专属自用面积范围内的环境与客户服务、保安服务、工程设备设施服务等后勤物业管理，具体如下：

(一)服务范围

位于闵行区颛桥镇元江路工业园区，园区共设生产区、钢筋加工车间、混凝土搅拌站、办公生活区四大功能区。

(二)服务内容

1、专属区域内清洁服务、垃圾清运、绿化养护、客户接待和会务等服务。

2、专属区域内公共秩序维护、固定岗执勤、安保巡视服务。

3、专属区域内工程设备设施维保服务。

4、上述服务内容以外，如甲方仍需乙方提供物业管理服务时，由甲乙双方就服务范围、内容、期限及价格另行协商达成一致意见。

(三)服务标准（详见附件1）

1、环境和客服：负责园区厂房、办公、生活等环境卫生整洁，定时定点清运生活垃圾(3次/每日)、园区内的绿植生长茂盛无枯萎死亡、前台接待与会务热情规范。

2、保安：负责园区厂房、办公、生活等秩序维护、安保执勤及巡视管理。

3、工程：确保设备设施的正常运营。

第五条：服务期限

1、本合同项下，服务期限自2024年01月01日起至2025年12月31日止。服务期限届满的，双方可就续约事宜另行协商并签署书面协议以确定续约期间双方的各项权利义务。

2、服务期限内，乙方不再就闵行区颛桥镇元江路园区承担公共物业管理服务的，本协议同时自动终止，双方均不构成违约，但需双方配合完成乙方已发生的服务费用结算、撤出及相关工作交接。

第六条：服务费用标准与支付

一、物业管理费及相关费用标准

1、本合同项下物业管理费总金额(含税，税率6%)共计人民币9979200元(附件2:服务费测算明细)。其中，不含税金额9414339.62元，税金564860.38元。在合同履行期间，如遇国家税率调整，各项费用所适用的税率以开具发票时的税收政策为准，不含税价不变。甲方实际发生岗位人数超额或不足的，每月25日前甲乙双方按照本协议签署费用确认单(附件3:费用确认单)进行结算时以上述金额为基准进行增加或减少。

2、甲方应按期主动缴纳物业管理费及相关费用，逾期需就欠付金额日承担0.1%标准的违约金。

二、费用支付安排及账户、票证信息

1、甲方需按月度向乙方支付物业管理费，每月以确认单为准结算含税费用，如无岗位人数调额或不足的，每月结算的基准金额为415800元。

2、首次支付：甲方应于本合同签订后【5】日内支付首月物业费，此后费用应于每月10日(含10日)前支付下月度物业费。乙方应当在甲方付款前至少【10】工作日前向甲方提供等额有效的增值税专用发票，否则甲方有权顺延付款时间，且不就因此导致延迟付款承担违约责任。

3、甲方需按时将物业管理费汇入乙方指定的银行账户，乙方应及时开具合法、等额的发票(代收费用为收据)。

甲方提供票证开具信息如下：

名称：上海铁建盛闵预制构件有限公司

纳税人识别号：91310112MA1GEYLY42

地址：上海市闵行区中春路988号11幢2楼

开户行：工商银行股份有限公司上海市莘庄工业区支行

账号：1001297709005674404

乙方指定的银行账户信息如下：

开户名称：上海振南物业公司

纳税人识别号：913101151337711911E

地址：上海市浦东新区浦三路40号

电话：021-58736083

开户行：建设银行上海市六里支行

账号：31050161383600004945

第七条：双方的权利义务

一、甲方权利义务

1、甲方需向乙方提供服务所需的客观条件，包括项目规划及建设相关的文件资料复印件、项目及楼宇结构图纸、服务临时用房以及服务人员所需通行、设备、工具与物资以及水电能源等。

2、甲方有权监督乙方本协议范围内物业管理工作质量、服务质量及规章制度的执行情况，如乙方所制定的规章制度违反国家及上海市物业管理的有关规定，或乙方的服务未达到承诺的质量与目标，甲方有权向乙方提出意见、建议和要求，乙方需在规定的期限内予以改正。

3、甲方需按照本协议的规定，按时如数向乙方支付物业管理费及其他费用。

4、甲方对专属自用区域的管理应遵守政府相关部门的法律法规，因甲方行为疏忽或错误而损害了服务人员的合法权益时，应赔偿因此而产生的损失，并承担相应的责任。

二、乙方权利义务

1、根据有关法律、法规及本协议的约定，结合实际情况为甲方专属自用区域内提供相应物业服务。合理使用甲方提供的项目及劳动条件，爱护甲方物资，对甲方及项目非公开信息予以保密，保护甲方及相关人员的个人信息。

2、有权向甲方收取物业管理费及其他费用(如有)。

3、乙方违反国家及地区法律、法规，及相关物业管理规定时，甲方有权根据情节轻重，采取劝阻、制止等措施，并保留及时向有关行政主管部门报告的权利。

4、在能力范围内接受甲方的其他委托服务事项。

5、服务终止时，及时妥善撤离场地，向甲方交还项目相关文件资料。

第八条：不可抗力、违约责任及争议解决

1、本协议执行期间，因地震、火山、台风、暴风(雪)、雷击、战争，政府禁令等不可抗力事件所造成的损失，双方均不承担责任。如遇不可抗力致使合同无法依据议定内容履行时，双方应按有关规定妥善协商处理。

2、除不可抗力外，甲方违反本合同约定，乙方有权要求甲方在一定期限内解决；如甲方未在期限内解决，乙方有权采取相应措施，包括但不限于提前解除本合同、赔偿经济损失。乙方违反本合同约定，甲方有权要求乙方进行整改，落实纠正预防措施。逾期未整改或措施不力造成甲方经济损失的，乙方应给甲方经济赔偿。

3、任何一方无正当理由不得提前解除合同，否则需向对方支付相当于三个月物业管理费总额的违约金，由于解除合同造成的经济损失超过违约金的，还应对超出部分给予赔偿。

4、 如甲方逾期支付物业费，每逾期一日，应当按照当月物业费总额的【0.1%】向乙方支付违约金。

第九条：合同变更、解除和终止的约定

1、除非依法定事由，未经双方事先达成一致意见，本协议不得单方变更或解除。

2、本合同期满终止后，如果双方尚未就续约事宜签订书面合同，在新的物业管理企业接管之前，乙方应当应甲方的要求暂时(不超过三个月)继续为甲方提供物业管理服务，甲方也应继续交纳相应的物业管理费及相关费用。具体临时服务期限由双方协商一致确定。

第十条：争议解决

1、双方本着履行合同、友好合作的精神，处理合同期间的各类问题，尽量避免争议或纠纷。如果发生争议，按下列原则处理。

2、双方发生争议，由双方负责人进行调解。在一方提出调解要求后的10天内，双方应保证合同的继续履行。双方协商调解在10天内不达成一致，可向被告所在地人民法院提起诉讼。

第十一条：附则及其他

1、甲、乙双方在签署本协议(含附件，下同)时，具有完全民事行为能力，对各自的权利、义务责任清楚明白，并愿按协议规定严格执行。

2、本协议中双方需要的所有通知都应是书面的。所有单据、通知及函件，凡注明本文首所列的地址后送至对方，或使用挂号邮寄方式送至对方，均被视为送达对方。

3、本合同条款如与有关法律、法规、规章和规范性文件抵触，该条款无效。双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

4、本合同壹式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，具同等法律效力。合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章之日起生效。

[本页以下无正文]

甲方：上海铁建盛闵预制构件有限公司

法定代表人或授权代表(签字)：

乙方：上海振南物业公司

法定代表人或授权代表(签字)：

（二）评价



业主评价

关于上海铁建办公园区项目
“物业管理服务”状况的评价证明

上海铁建盛闵预制构件有限公司于2024年12月对上海铁建办公园区项目物业管理服务状况进行了实地调查，现就调查情况总结如下：

1、本项目各系统设施设备运行状况良好，运行维保记录完整有效；

2、管理区域客户服务和会务工作满意度良好；

3、管理区域秩序维护工作完成情况良好；

4、管理区域环境卫生、垃圾清运和绿化养护工作完成情况良好；

5、本项目整体运行状况平稳，管理服务人员精神面貌良好。

综上所述，上海振南物业公司各项物业管理服务工作符合《物业管理服务协议》的相关约定，保质保量地为本项目提供了优质物业管理服务，我司对振南物业提供的服务表示满意。



上海铁建盛闵预制构件有限公司
2026年1月19日

- 6 -

10.1.4 陆家嘴人才金港大楼

（一）合同

陆家嘴人才金港大楼物业服务委托合同

第一章 总则

本合同由以下双方于2023年12月28日订立：

甲方(委托方)：上海陆家嘴金融城人力资源管理联合会

联系地址：浦东新区塘桥新路87号

联系电话：60893700

联系人：

乙方(受托方)：上海振南物业公司

联系地址：上海市浦东新区浦三路40号

联系电话：021-58736083

联系人：滕飚

鉴于：

1、甲方有权合法使用落于上海浦东新区东建路225-227号，总建筑面积为1,848平方米的陆家嘴人才金港大楼(“目标物业”)。

2、甲方拟委托乙方为目标物业提供会务、保洁、公共秩序及日常维修等物业服务。

3、乙方受委托所提供的物业服务受益人为甲方及目标物业的使用人。目标物业的使用人系指与甲方签署租赁合同的承租人、或甲方授权的使用人、或其他任何形式的实际使用人。

为明确双方的权利、义务，甲、乙双方根据有关法律、法规的规定，本着自愿、平等、互利、积极配合的原则，经过认真协商，特订立本合同，以兹双方共同遵守。

第二章 委托服务事项

第一条：在本合同约定的物业委托管理期限内，乙方有义务为目标物业提供日常的秩序维护、日常维修、保洁、会务接待、车辆停放指挥等物业服务，包括但不限于以下



务服务：

(1)房屋建筑共用部位及附属建筑物(包括：设备用房、楼梯间、走廊通道、厕所、各房间室内部分等)的定期巡视、维修、养护和管理；

(2)公用设施设备(包括但不限于：变配电系统、给排水系统、照明设施、低压柜、中央空调、楼内消防设施设备、电梯、智能化控制、公共管道、管线、机械停车系统及其他物业共用设施、设备等)的维护、运行和管理；

(3)物业管理范围内的共用设施和附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理，包括但不限于室内外上下水管道、泵房；

(4)维护目标物业的公共环境卫生，包括但不限于公共场所的清洁卫生、公共厕所清洁卫生、甲方办公区域的清洁卫生和垃圾收集等；

(4)完成客户接待服务、会议室和会务服务；

(5)管理与物业相关的工程图纸、档案与竣工验收资料；

(6)目标物业区域内的秩序维护管理包括但不限于负责目标物业的安全监控、巡视、门岗执勤、消防及门前交通及车辆停放秩序的管理；

(7)负责制定紧急事件处理程序及应变方案并经过甲方确认备案，以确保在发生任何紧急事件后尽快处理有关人员损伤、财物损失事件或尽快修复发生故障的共用设施将甲方损失及对目标物业的影响降到最小；

(8)就物业使用人提出的任何问题、意见、建议及投诉等给予及时反馈和有效处理。

第二条：目标物业内共用区域的垃圾拾集及绿化养护由甲方负责外包给第三方进行，乙方负责协助监督甲方聘用的外包第三方完成目标物业内共用区域内的垃圾拾集及绿化养护工作。

第三条：在不影响乙方正常工作前提下，甲方有权要求乙方提供延伸服务并无须为此支付额外费用。如甲方要求乙方提供延伸服务可能造成乙方员工加班或发生耗材，乙方应事先书面告知甲方并告知可能发生的费用总额，在甲方同意后，甲方应向乙方支付乙方因提供延伸服务而产生的员工加班费用及发生耗材费用。

第四条：乙方应配合甲方做好目标物业的节能降耗工作，严格水、电的使用和管理倡导节约，制止浪费。

第五条：为确保物业服务正常运营所需的物品和工具、设备等，乙方应于每月25日前提交物品申购计划报甲方审核，在甲方审核通过后方可采购。

第三章　物业委托管理期限

第六条：本合同项下，甲、乙双方就目标物业约定的物业委托管理期限（“管理期”）为叁年，自2024年1月1日0时起至2026年12月31日24时止。

第七条：本合同所约定的管理期届满前，如双方同意继续合作，应于管理期届满前一个月内签订新的《物业委托合同》。如未能签订新的《物业委托合同》，则管理期届满之日起十日内，乙方应向甲方委托的新的物业服务公司移交全部物业管理的档案资料。在新的物业服务公司接管目标物业前，乙方应当按本合同的约定提供临时物业管理服务，但临时服务期限最长不超过三个月，物业管理费按本合同标准按时结算。

第四章　双方权利义务

第八条：本合同项下，甲方享有如下权利和义务

(1)审定乙方拟定的目标物业的物业服务制度；

(2)检查监督乙方物业服务工作的实施及其制度的执行情况；

(3)审核乙方制订的年度管理计划、月度采购计划，并根据甲方审核通过的计划负责按期支付相关费用，对乙方上报的急修项目和物品采购及时响应并给予明确指示；除物业共用部位、共用设施设备的大修、中修和更新、改造费用，外，如房屋筑漏、门窗调换、进排水管调换、设备维保及年检等由甲方负责实施或委托乙方实施，费用由甲方承担。

(4)甲方承担日常运行中所发生的水、电、气能耗费用，承担免费保修期以外的设备设施维修费用和其他非本合同规定的物业服务范围内的各项费用；按期向乙方结算并支付目标物业运行所需的物业服务费用。

(5)在合同有效期内，甲方应向乙方无偿提供不大于15平方米的物业服务用房，

(1)目标物业公共区域保持24小时清洁，公共区域的设备设施的维修、养护完好，正常运行；乙方应为业主、物业使用人提供每周7天，每天24小时的响应服务，对于共用部位设施、设备的相关故障和服务需求，乙方应在收到甲方通知后4小时内派出专业人员至甲方指定地点对相关故障予以排除，提供维修养护服务。

(2)客户接待和会务服务按照乙方制定的相关流程实施，并不断加以改进和提高；

(3)车辆停放有序、场地清洁；

(4)实行24小时秩序维护和消防监控制度；

(5)确保办公、会务等重大活动的顺利完成；

(6)建立及时有效的客户报修和投诉受理制度；

(7)及时、圆满完成甲方交办的其他任务。

第六章　物业服务费及付款

第十二条：甲方同意在合作期限内按照如下方式向乙方支付物业服务费：

(1)合同期内物业服务费的总金额共计人民币2787353.10元，年度金额为929,117.70元，月度金额为77426.48元，具体费用详见本合同附表1:《2024-2026年年物业服务费用支出明细表》。

(2)付款方式为由乙方在每月的15日前向甲方开具发票，甲方收到相应发票并确认无误后最迟于当月25日前的最后一个工作日向乙方支付相应款项。

第十三条：合同期内发生下列事项，经双方协商，甲方可调整物业服务费：

(1)本合同所约定的物业委托服务的范围及内容发生变化；

(2)本合同相关内容须根据国家相关法律法规的规定而作出调整；

(3)其他甲、乙双方确认须调整的费用；

第十四条：甲方须向乙方结算并支付物业服务费及其他费用，其他费用包括

(1)根据本合同约定由甲方承担，乙方先代为支付的费用，但乙方须为上述费用开具合法收据；

(2)经甲方事先书面同意，乙方应收取的其他费用。

《陆家嘴人才金港大楼物业服务委托合同》之签字页

甲方(盖章)：

乙方(盖章)：

乙方法定代表人或委托代理人：

（二）评价



业主评价

业主、用户意见征询表

项目名称：陆家嘴人才金港大楼
业主委员会(业主方)联系人：李老师　　电话：50395325
对物业服务的评价意见： 自从振南物业公司接管物业服务工作以来，该公司以专业化的物业运维体系、先进的物业管理理念及模式提供物业管理服务。公司委派了经验丰富的项目经理和管理团队，无论是在清洁、秩序维护、客户服务还是建筑设备设施的专业维修保养方面，在接管的时限中从未发生过服务投诉事件，圆满保障了项目的正常运行。作为业主，对振南物业的管理十分的满意。 业主委员会(业主方)盖章 二零二六年四月十五日

10.2 投标人认为可以证明其能力、信誉和信用的其他材料

10.2.1 企业信誉





证 书

上海振南物业公司

2024年度上海市物业服务综合能力星级测评

二星级企业

有效期：壹年

上海市物业管理行业协会

2024年5月



证 书

上海振南物业有限公司

2025年度上海市物业服务综合能力星级测评

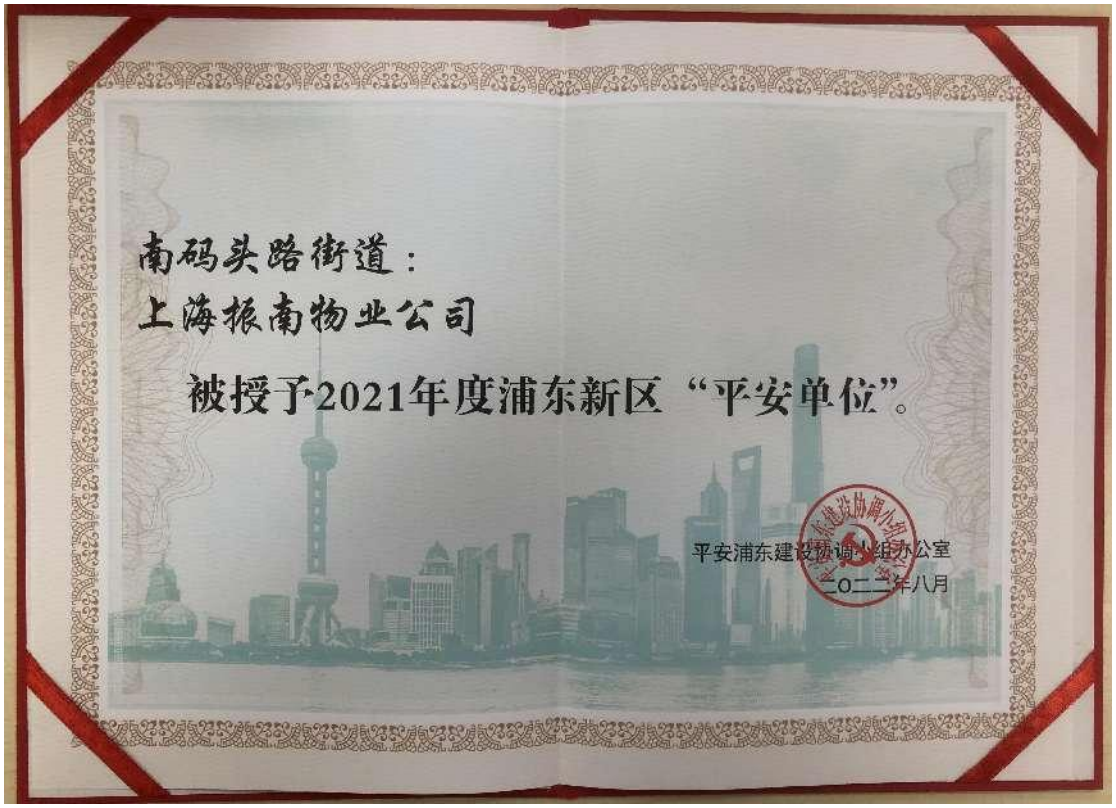
二星级企业

有效期：壹年

上海市物业管理行业协会

2025年6月


浦发房管
荣誉证书
团队：
荣获浦发房管公司工会2022年度
“匠心杯”物业管理案例分享大赛团体
三等奖
团体三等奖


南码头路街道：
上海振南物业公司
被授予2021年度浦东新区“平安单位”。
平安浦东建设协调小组办公室
二〇二二年八月


振南物业
振南物业区域管理中心
浦发集团2021年度
标兵集体
上海浦东发展(集团)有限公司
二〇二二年二月


上海振南物业公司
浦发集团2020年度
标兵集体
上海浦东发展(集团)有限公司
二〇二一年二月


荣誉证书

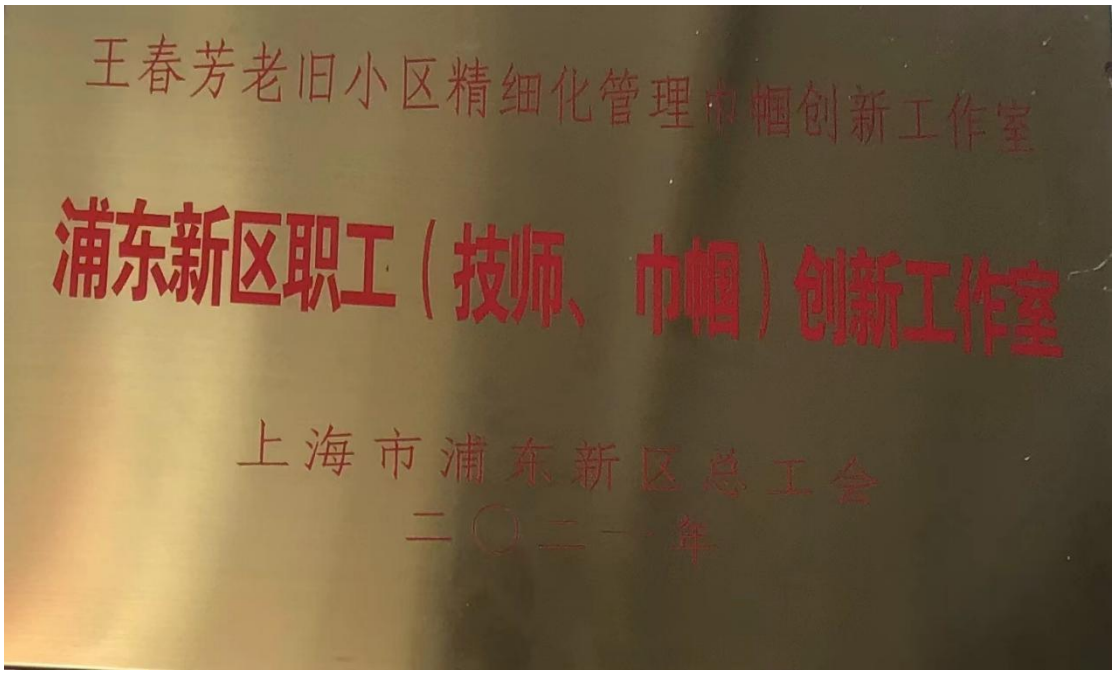
上海振南物业公司：

荣获2019-2020年度浦东新区文明单位称号。

特发此证，以资鼓励。

上海市浦东新区人民政府

二〇二一年五月


王春芳老旧小区精细化管理巾帼创新工作室

浦东新区职工（技师、巾帼）创新工作室

上海市浦东新区总工会

二〇二一年



荣誉证书

HONORARY CREDENTIAL

授予：上海振南物业公司

浦东新区2023年度统计先进单位

上海市浦东新区统计局

二〇二三年十二月



荣誉证书

中共上海振南物业公司支部委员会：

被评为周家渡街道共建共治先进党组织特发此证，以资鼓励。

中共上海市浦东新区周家渡街道工作委员会

二〇二〇年七月


王春芳老旧小区精细化管理
巾帼创新工作室
上海市浦东新区房地产（集团）有限公司工会委员会
二〇二〇年


文明单位
MODEL UNIT
上海市浦东新区人民政府
SHANGHAI PUDONG NEW AREA PEOPLE'S GOVERNMENT


周家渡街道共建共治
先进党组织
中共上海市浦东新区周家渡街道工作委员会
二〇二〇年七月


荣誉证书
上海振南物业公司
被命名为2019年度上海市平安示范单位。
中共上海市委政法委员会
二〇二〇年二月


荣誉证书
HONORARY CREDENTIAL
上海振南物业公司
荣获2017-2018年度浦东新区文明单位称号。
特发此证，以资鼓励。
上海市浦东新区人民政府
二〇一九年六月


上海振南物业公司
浦发集团2017年度
先进集体
上海浦东发展(集团)有限公司
二〇一八年二月


授予 中共振南物业区域管理中心支部委员会
浦发集团系统2021-2023年度
先进基层党组织
中共上海浦东发展(集团)有限公司委员会
二〇二三年七月
敬赠：


信用资质等级评定
经 上海东上海企业信用征信有限公司信用评估专家委员会 评定
上海振南物业公司
二〇二一年度资信等级为
AAA
2021年10月
东上海征信
EASTERN SHANGHAI CREDIT INFORMATION SERVICES


上海振南物业公司党支部
荣誉证书
南码头路街道庆祝中国共产党建党102周年全域党建主题活动
二〇二三年六月


敬赠:
上海振南物业公司党支部
贵单位在六里新大房屋征收项目中助力"留得住的乡
题。承蒙时光昭拂,携手一路前行,共建品质南码头,共享
美好新家园。
二〇二三年六月

第02版 2021年5月19日 星期三 业主周刊 新民晚报

多维世界

责任编辑：郑静燕
邮箱：yanyanan-gela@sina.com
热线电话：22897274

业主自治有了法制"护航"

共和新路街道有序推进社区自治迈入法治轨道

随着城市化发展，业主委员会在代表业主行使共同管理权过程中，由于缺乏相关法律知识，在履职中常常遭遇"尴尬"，亟需专业的法律指导。为此，共和新路街道坚持党建引领社区自治，牵头搭建法律服务平台，帮助业委会依法依规行使职责，进一步助力小区自治。

普法课堂进社区

为全面了解各业委会的实际需求，提供切实帮助，今年4月起，街道每月一次定期召开业委会法律咨询会，邀请欣腾律师事务所律师与业委会代表齐聚一堂，现场面对面进行有针对性的答疑解惑和法律知识培训。下一阶段，还将牵头合作的律师事务所与各业委会开展"一对一"法律咨询援助服务，确保服务项目多样化、服务内容精准化、服务效果明显化。

探索自治新模式

受街道法律服务平台的启发，嘉利明珠城业委会提前迈入"业委会+法律顾问"治理新模式。据嘉利明珠城小区业委会主任俞堂德介绍，去年疫情期间，由于缺乏相关法律知识，业委会在处理一起业主是否侵占小区公共绿地纠纷时，明显感到力不从心，最终在街道邀请法律咨询平台帮助下才得以解决。在之后的小区业主大会上，"业委会+法律顾问"这一新模式被提出，并以全票通过。

嘉利明珠城的这一创新方案得到街道的大力支持。在居委会负责人下，业委会与街道推荐的律师事务所开始接洽。今年，嘉利明珠城在"业委会+法律顾问"新模式下，老旧电梯维修更新、机房整改项目等工作稳步推进，并得到业主广泛好评。

精准服务利民生

作为共和新路街道2021年度实事项目之一，街道今年大力推进加装电梯工作，计划全年开工建设26台。今年3月，街道加梯工作领导小组立即"响应"协友智慧升降机工作室"，为业委会就加装电梯所有手续和征询是否符合现行法律法规提供及时的法律与政策指导，做好监督把关。工作室发起人李治安是宝昌路847弄业委会主任，拥有丰富的"加梯"政策知识和实践经验，曾参与完成共和新路街道第一台电梯的成功加装。街道希望通过"加梯工作室"这一平台实现各种资源的有效整合，将成功经验分享给辖区更多业委会作为参考，也让加梯工作流程在合法合规的基础上稳步推进，圆居民一个"电梯梦"。

共和新路街道社区党建办供稿

中医药适宜技术服务于社区居民

记陆家嘴社区卫生服务中心"中医网球肘专病门诊"

浦东新区陆家嘴社区卫生服务中心"中医网球肘专病门诊"成立于2014年，是上海市最早成立的社区卫生服务中心中医网球肘专病门诊。长期以来，坚持采用中西医结合的方法治疗网球肘，解决社区居民网球肘疾病的困扰。

同时，"专病门诊"的成员也将医学家"网球肘"常见病、多发病的预防，并通过多种形式向社区居民普及网球肘的预防知识。

2020年，中心"中医网球肘专病门诊"以"魏氏伤科导引术结合散针治疗网球肘"技术为申报并成功入选社区中医药适宜技术项目进行推广。

智能技术疏堵结合 将电瓶车拒之"梯"外

近日，一则四川成都一小区电动电瓶车突然起火的视频在网上流传，并迅速冲上热搜榜。电瓶车进电梯，进楼道简直重重，给当前许多小区真如猫街道绿洲公寓小区的居民那样不用太担心。该小区已经成功安装了三楼智能电瓶车识别阻梯系统（下文简称"梯控"），经过了半年时间的探索和改进，基本做到了"将电瓶车拒之'梯'外"。

绿洲公寓的每一部电梯里都安装有一块屏幕和一个摄像头。它们分别是称职的"眼睛"和"嘴巴"，当捕捉到电瓶车进入电梯的现象，屏幕上的喇叭就会发出警报，播报语音提示语，劝导该电动电瓶车推出电梯。电梯"也将保持敞开状态停止运行。同时，社区工作者的手机上会接到警报，如果居民长时间未将电瓶车推出电梯，社区工作者将前往处理。试点两年以来，让小区里电瓶车进电梯、进楼道的情况大有改观。

"原来电瓶车都停在楼道里，这里拉个线过来，那里拉个线过来，在楼道里充电。现在没有了，这次这个梯控安装得很好，这样就有安全感。"居民刘阿姨表示。居民陆先生说，由于之前带有电瓶车进电梯，电瓶车重量较重，让容易对电梯造成损害，电梯时常需要维修保养，随着梯控的安装，电瓶车不能上电梯，电梯维修率也直线下降。"现在，维修费子很少见到了。"

据了解，两年前电瓶车进电梯的现象在绿洲公寓非常普遍，为了杜绝可能发生的隐患，居委会牵头召开三轮一体会议，征得了居民们的同意，安装梯控，同步改建了地下车库，增加车位，安装了智能充电桩，同时还出资帮助了充电费用，缓解居民充电需求。

如此疏堵结合加上居委会不断宣传、引导，让居民们的充电习惯逐渐改变，安全意识不断提升。

第四届崇明心脑血管病多学科论坛成功举办

5月14日，崇明区医学会第四届崇明心脑血管病多学科论坛——心律失常专场在新崇人酒店顺利举办。论坛特邀上海十院徐军伟教授、上海一院车文良教授、曙光医院王肖龙教授、普华医院马向飞教授及本区各医疗卫生机构相关卫生专业技术人员共100余人出席本次论坛。论坛由医学会秘书长施雪花主持。

心脑血管疾病是威胁50岁以上中老年人健康的常见病。由于其发病突然，发展快速而致猝死，亦可持续黄及心脏衰竭而死，心律失常是心脑血管疾病中重要的一组疾病，故掌握其发生、发展规律及其防治指施实为重要。

崇明区医学会致力于服务会员，服务我区医学科技工作者，为跨学科交融和新治疗技术分享搭建交流平台，本次论坛主题为"心律失常"专场。

通过本次论坛，分享了前沿医疗技术，进一步推动了多学科交融，提高了我区广大医务工作者的专业素质，为保障和维护崇明人民健康，为实现健康崇明做出了积极的贡献



荣誉榜

上海振南物业公司 荣获 2019-2020年度浦东新区 文明单位	上海永煜实业发展有限公司 荣获 2019-2020年度浦东新区 文明单位	上海鑫旋城镇建设发展有限公司 荣获 2019-2020年度浦东新区 文明单位	上海西区老大房实业有限公司 荣获 2019—2020年度静安区 文明单位
上海乾溪置业总公司 荣获 2019—2020年度宝山区 文明单位	上海石洞口制衣厂 荣获 2019—2020年度宝山区 文明单位	上海东方泵业（集团）有限公司 荣获 上海市合同信用等级 AAA级企业	上海祥浦建设工程监理咨询有限责任公司 荣获 上海市合同信用等级 AAA级企业
上海题桥纺织染纱有限公司 信用编码：09848605 荣获 五星级诚信标杆	上海高砂·鉴臣香料有限公司 信用编码：09475878 荣获 五星级诚信标杆	上海晟庭防护设备有限公司 信用编码：24309762 荣获 五星级诚信标杆	上海申安门业有限公司 信用编码：17966004 荣获 全国11315立信单位

上海浦东物业有限公司

新民晚报 社区版
上海报业集团主管主办 国内统一刊号:CN31-0062 热线电话:021-62791234 本报网址:http://paper.xinmin.cn/
崇王周刊 2021年3月24日 星期三 第435期

“叠加工作法”助老旧小区圆“电梯梦”

凌云街道的住宅基本为6层的老旧公房，电梯房屋指可数，如何解决老旧小区上下楼的难题成为了居民最急迫的期许。既有多层住宅加装电梯是改善市民出行、提升居住品质的重要举措，凌云街道聚焦群众最期盼、最迫切解决的突出民生难题，在老旧小区加装电梯这一棘手的社区治理难题上，巧用“叠加工作法”助推加梯之路，进一步增强凌云居民的居住满意度和幸福感，让“悬空老人”更加“接地气”。



叠加“扎实之功”

凌云街道党工委把加装电梯作为一项重要的政治任务、民生任务来抓，以基层党建为抓手，第一时间成立居民住宅增设电梯专项工作领导小组，制定下发《凌云街道加快推进既有多层住宅增设电梯专项工作实施方案》，细化任务分解，层层落实责任。

在徐汇区职能部门加装电梯建筑可行性评估的基础上，街道以组团式走访、大调研等契机开展前期需求排摸、民意调查，做到底数清、情况明。鼓励符合条件的居民区在加装电梯一线成立临时党支部，延伸社区党建工作的覆盖面。为化解部分业主产生的疑虑和担忧，居民区党总支牵头，组织居民代表前往电梯公司、代建单位、已建正小区参观考察，并将成熟的经验带回，为加快这一新型之火。

在一些矛盾中，居民党员骨干主动走出家门，当起了楼道里的“老娘舅”，承担了政策宣传、化解利益纠纷、协商出资比例等任务，架起社区、代建方与小区居民之间的沟通桥梁。

叠加“协同之势”

加装电梯每个环节都会遇到大大小小的困难，其中有些关口直接决定了加装电梯的成败，为实现精准“供需对接”，切实为增强住宅小区得优解难，街道相关职能部门各司其职、主动种前，对群期筹备、具体实施、总策维修等过程中可能碰到的情况与居民预先对接，建立起“日常性走访专人协商、重大问题有专门协调”的推进机制，一方面吃透政策，给予居民区精准高效的指导；另一方面聚时工作目标，督促、督办，及时协调解决。

街道定期邀请增设电梯相关单位为居民区“三驾马车”、居民代表等开展加装电梯政策解读、咨询服务等，确保增设工作依法依规走流程，少走弯路，减少后患，让每个步骤都经得起时间与检验。

叠加“自治之力”

加装电梯与相邻居民息息相关，涉及到每户自己的事，自家的事，每个楼道根据自身特点确定了“一楼一方案”，力求把加装电梯带来的影响降至最低，把加装方案的最优释放到最大。居民区党组织搭建起居民自治平台，而非大包大揽，挖掘社区中有影响力的社区骨干、楼组长、志愿者等“能人”，通过培育楼道加装电梯自管小组、党员议事小组，组建业主监委会，从意见征询到资金筹措再到监管管理，实现居民的全过程参与，充分体现了自下而上的自治意识。

理工一届委的增梯楼道内有两位“带头人”曾担任过基建处处长和建办，在从专业角度与代建方进行交涉，审关合同条款等方面发挥了关键作用。通过居委公开账户的“三头管理”模式，即银行、账户密码、记账工作分别由自管小组内三人分头管理，确保资金使用的公开安全，让每分钱都用在刀刃上。梅陇七村16号楼议事小组成员自发进行了任务分配，由群众基础较好的两位阿姨负责搜索挨户做业主工作，顺利完成了一轮轮的意见征询，而另外一位退休销厨负责资金收缴，并与代建方商讨设计方案、出资报价等，做好楼内居民的解释说明。

叠加“长久之效”

如何确保电梯加装之后的长效治理，同样成为了居民关注的重点难点之一。凌云街道结合美丽家园建设，将对部分增梯楼道进行“美丽楼道”改造，并重点对一至二楼公共空间进行重新布局和美化，从而最大限度地保障居民的获得感。相关职能部门对具备条件承担电梯加装后管理工作的物业公司进行一对一的业务指导，引导居民共同约定电梯使用管理公约。

对于可能会影响到加装电梯施工工程的管线移位、住房修缮等急难愁问题，街道确定专项协调会商机制，协调加装电梯项目与小区综合治理开头并进。接下来，凌云街道还将在总结经验不足的基础上，结合凌云实际，不断完善工作方式方法，使其可复制、可推广、可增盖，努力将家门口的服务做实做细，让老旧公房逐步实现“电梯梦”。

凌云家园 图文

荣誉榜

上海众泉建筑劳务有限公司 荣获 2020年度上海市物业管理行业诚信承诺企业	**上海沙林物业管理有限公司** 荣获 2020年度上海市物业管理行业诚信承诺企业	**上海欧鼎物业管理有限公司** 荣获 2020年度上海市物业管理行业诚信承诺企业	**上海振南物业公司** 荣获 2020年度上海市物业管理行业诚信承诺企业
上海联讯物业管理有限公司 荣获 2020年度上海市物业管理行业诚信承诺AA级企业	**上海戴发物业管理有限公司** 荣获 2020年度上海市物业管理行业诚信承诺AA级企业	**上海闵行后勤管理有限公司** 荣获 2020年度上海市物业管理行业诚信承诺A级企业	**上海信缘物业管理有限公司** 荣获 2020年度上海市物业管理行业诚信承诺企业
上海上工物业发展有限公司 荣获 2020年度上海市物业管理行业诚信承诺AAA级企业	**上海淮海商业集团置业发展有限公司** 荣获 2020年度上海市物业管理行业诚信承诺AAA级企业	**上海外高桥物业管理有限公司** 荣获 2020年度上海市物业管理行业诚信承诺AAA级企业	**上海康茸食品有限公司** 证书编号:CFCP2021-G01111 主导产品品名、本期荣誉 品牌名称 荣获 3·15 放心消费诚信体系优秀单位
佛山市顺德区佳成电器有限公司 受检产品：米尼品牌暖手器（电暖袋） 荣获 上海市电热暖（脚）手器产品质量监督抽查合格产品	**佛山市顺德区乐雪儿电器有限公司** 受检产品：暖手器（电暖袋） 荣获 上海市电热暖（脚）手器产品质量监督抽查合格产品	**慈溪市旺展电器厂** 受检产品：华生品牌水电分离电暖袋 荣获 上海市电热暖（脚）手器产品质量监督抽查合格产品	**上海雅米鼎宏业建设发展有限公司** 证书编号：CFCP2021-G01080 荣获 3·15 放心消费诚信体系优秀单位


浦东新区国资系统
先进基层党组织
上海市浦东新区国资委党委
二〇二三年七月


授予 中共振南物业区域管理中心支部委员会
浦发集团系统2021-2023年度
先进基层党组织
中共上海浦东发展(集团)有限公司委员会
二〇二三年七月


浦发房管
PUDONG DEVELOPMENT GROUP
HOUSING MANAGEMENT
荣誉证书
振南物业区域管理中心物业管理部：
在2023年度工作中表现优异。
授予“十佳团队”荣誉称号。
特发此证，以资鼓励。
中共上海浦东发展集团房屋管理有限公司委员会
上海浦东发展集团房屋管理有限公司
二〇二四年三月

10.2.2 体系认证

（一） 质量管理体系



中检国盛

质量管理体系认证证书

兹证明

上海振南物业有限公司

注册地址:上海市浦东新区浦三路40号

审核地址:上海市浦东新区浦三路40号

其质量管理体系已通过ZJGS Certification的评审,符合

GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015

《质量管理体系 要求》

认证范围

物业管理服务

认证经理

认证证书编号：123725QL0319R0S

统一社会信用代码：91310115133771191E

首次注册日期：2025年12月31日

有效期至：2028年12月30日

证书专用章

微信扫描上方二维码，
验证证书有效性。

本证书由安徽中检国盛认证服务有限公司提供,获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效。
认证证书是否有效应登录本机构网站(www.zjgsrz.com)查询，证书信息亦可在国家认证认可监督管理委员会网站（www.cnca.gov.cn）上查询。

安徽中检国盛认证服务有限公司

地址：安徽省合肥市蜀山区甘泉路398号新城电力产业大厦1506室

（二） 环境管理管理体系



中检国盛

环境管理体系认证证书

兹证明

上海振南物业有限公司

注册地址:上海市浦东新区浦三路40号

审核地址:上海市浦东新区浦三路40号

其环境管理体系已通过ZJGS Certification的评审,符合

GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015
《环境管理体系 要求及使用指南》

认证范围

物业管理服务
所涉及的环境管理活动

认证经理

认证证书编号：123725EL0259R0S
统一社会信用代码：91310115133771191E
首次注册日期：2025年12月31日
有 效 期 至：2028年12月30日

安徽中检国盛认证服务有限公司 证书专用章

微信扫描上方二维码,
验证证书有效性。

本证书由安徽中检国盛认证服务有限公司提供,获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效。
认证证书是否有效应登录本机构网站(www.zjgsrz.com)查询，证书信息亦可在国家认证认可监督管理委员会网站（www.cnca.gov.cn）上查询。

安徽中检国盛认证服务有限公司

地址：安徽省合肥市蜀山区甘泉路398号新城电力产业大厦1506室

（三） 职业健康安全管理体系

中检国盛

职业健康安全管理体系认证证书

兹证明

上海振南物业有限公司

注册地址:上海市浦东新区浦三路40号

审核地址:上海市浦东新区浦三路40号

其职业健康安全管理体系已通过ZJGS Certification的评审,符合

GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018
《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》

认证范围

物业管理服务
所涉及的职业健康安全管理活动

认证证书编号：123725SL0258R0S
统一社会信用代码：91310115133771191E
首次注册日期：2025年12月31日
有 效 期 至：2028年12月30日

安徽中检国盛认证服务有限公司 证书专用章

认证经理

微信扫描上方二维码，
验证证书有效性。

本证书由安徽中检国盛认证服务有限公司提供,获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效。
认证证书是否有效应登录本机构网站(www.zjgsrz.com)查询，证书信息亦可在国家认证认可监督管理委员会网站（www.cnca.gov.cn）上查询。

安徽中检国盛认证服务有限公司

地址：安徽省合肥市蜀山区甘泉路398号新城电力产业大厦1506室

10.3 业主方感谢信

感 谢 信

上海振南物业公司：

我中心全体同仁谨向贵公司及全体物业工作人员表达最诚挚的感谢与崇高的敬意！

在过去的一年中，尽管我中心与贵公司未签订正式的物业服务合同，但作为上钢社区综合服务中心的物业服务提供者，贵公司始终秉持互助共赢的理念，与我们紧密合作，共同践行‘共建共享’的社区服务宗旨，为我中心的医疗服务提供了坚实的支撑。

在日常管理工作中，贵公司团队展现出了高度的专业性和责任感。从公共区域的精心清洁到设施设备的细致保养，贵团队无不体现出极致的专业与细心，保障了园区及服务中心的整洁与安全。这种超越合同界限的默契与支持，不仅为我们创造了一个良好的工作环境，更为社区居民的健康生活提供了有力保障。

特别值得赞扬的是贵公司组织的消防安全逃生演练。通过专业化的流程设计和全员参与的实战模拟，极大提升了综合体工作人员的应急避险能力，为社区安全筑牢防线。此外，面对极端天气，贵团队迅速启动应急预案，及时疏通排水系统、加固高空设施、清除道路障碍，最大限度地降低了恶劣天气造成的影响。

贵公司恪守“服务至上”的原则，巧妙地将物业管理的专业性与社区的实际需求相结合。贵团队以高效、周到的工作态度，确保了综合设施的顺畅运作。这些默默无闻的努力，不仅展现了贵公司的专业素质，更深刻地体现了“以民为本”的服务理念。

在此，我们衷心感谢上海振南物业公司全体同仁的辛勤工作！贵公司的专业服务已成为上钢综合体和谐发展的坚实基础，也是社区卫生服务中心不可或缺的支持力量。展望未来，我们期待与贵公司进一步深化合作，共同探索物业服务与社区医疗的协同机制，为提高居民的健康福祉、构建安全舒适的社区环境而持续努力！

最后，再次衷心感谢贵公司在2024年为本中心所提供的众多支持及所作出的杰出贡献！祝愿上海振南物业公司业务日益繁荣，全体员工平安顺利、万事如意！愿我们携手共创美好未来！

此致

敬礼！

上海市浦东新区上钢社区卫生服务中心

2025年2月27日

感谢信

王春光物业经理：

您好！

在这辞旧迎新的美好时刻，我谨代表上钢养护院全体工作人员及入住的长者，向您及您所带领的物业团队表达最诚挚的感谢与崇高的敬意。2024 年，在您的卓越领导下，物业团队不仅高效管理着上钢中综合体这一综合体性质的商业楼公共区域及上钢社区综合服务中心的面积，更在日常工作中高度配合我们上钢养护院的各项工作，展现出了非凡的团队协作精神和专业素养，特别是在安全管理和应急处理方面，您的团队更是给予了我们极大的支持与帮助。

尽管养护院与物业之间并未签订正式的物业服务合同，但您及您的团队始终秉持着相互协助、共同发展的原则，在日常工作中与我们紧密配合，无论是环境清洁、设施维护，还是紧急情况下的快速响应，都展现出了高度的责任感和敬业精神。这种超越合同界限的默契与支持，让我们深感温暖与感激。

在日常管理工作中，您的团队始终将安全放在首位，定期进行安全检查，确保综合体公共区域及我们养护院周边环境的安全稳定。特别是在应对突发事件时，您团队展现出了极高的应急处理能力和专业素养。无论是紧急维修的迅速响应，还是突发状况的妥善处理，您团队都能够迅速行动，有效防止了安全隐患的发生，保障了入住长者的生命安全与身心健康。这种高效、有序的应急处理能力，不仅体现了您团队的专业素养，更彰显了您对社区居民生命安全的深切关怀。

在此，我要特别感谢您作为物业经理的辛勤付出与无私奉献。您的领导力、专业精神以及对社区的深情厚谊，都为我们树立了榜样。您的团队在您的带领下，不仅成为了我们信赖的伙伴，更成为了上钢中综合体这个大家庭中不可或缺的一员。

展望未来，我们期待与您及您的团队继续深化合作，共同为提升上钢中综合体的整体服务质量、营造更加和谐美好的社区环境而努力。特别是在安全管理方面，我们期待与您团队继续携手，共同为入住长者的生命安全与身心健康保驾护航。

最后，再次感谢您及您的团队在 2024 年为我们所做的一切！祝愿您在新的一年里工作顺利、身体健康、家庭幸福！愿我们的合作更加紧密，共创美好未来！

此致

敬礼！

上钢养护院

2024.12.31


赠：上海振南物业公司
尽职尽责
心系业主
上钢社区综合服务中心
二零二五年三月


赠：上海振南物业公司
一流管理
优质服务
上钢社区卫生服务中心
二零二五年四月




赠：上海振南物业公司
贴心服务
情系业主
上钢养护院
二零二五年五月

上钢社区综合服务中心物业管理服务

投标文件丨技术部分





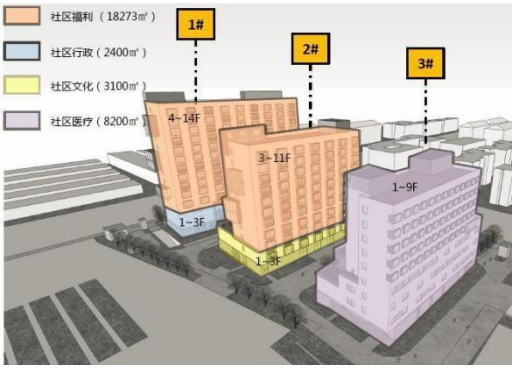

11 整体服务方案策划及实施方案

11.1 服务定位、服务目标



上钢社区综合服务中心（以下可简称：本项目）位于上海市浦东新区成山路 66 号，东至长青路，南至 03-01 地块，西至 03-02 地块，北至成山路。

作为目前浦东中心城区最大的医养护和社区活动综合体，涵盖了社区养老、机构养老、社区卫生、社区文化四大服务功能，是一个面向社区居民、服务社区居民、提升周边街道医疗、事务、文化、养老一体化功能的项目。



项目总建筑面积 47058 ㎡，上钢社区综合服务中心项目主要为地下二层、地上九～十四层的 3 幢建筑构成（其中 1 号楼为 14 层，2 号楼为 11 层，3 号楼为 9 层）。

本次委托管理区域为：

- 上钢社区综合服务中心的公共区域（包含外围广场、绿化、各类共用设备房等）提供保安、保洁、报修及公共部位的巡视、车辆管理、保绿、大型活动及会议场所布置、设备运行及其他服务。
- 街道为老服务中心（位于1号楼1F-3F区域，约2400㎡），提供保安、保洁、活动布置及引导、会务接待、报修、保绿及其他服务。
- 街道文化活动空间（位于2号楼1F-3F区域，约3100㎡），提供保安、保洁、活动布置及引导、会务接待、报修、保绿及其他服务。
- 上钢养护院（位于1号楼4F-14F区域、2号楼3F-11F区域，约

18273㎡），提供消防通道保安巡逻服务。

11.1.1 服务的定位及举措

针对此次委托期限届满后的再一次招标活动，我们认真详细地研究了招标文件及招标需求，结合我们在现场实际了解的情况，确定我们新的服务定位、理念和目标。

（一）服务定位

我们对于本项目的服务定位，主要确定为以下 3 项：

- 以客户需求为导向，满足客户的需求是第一位的，是我们在本项目所有工作的核心。
- 在管理与服务过程中，与招标人充分的沟通、协调与合作，将是我们一切工作能有效开展的保证。通过建立与招标人相互依托的管理模式和体系，总结以往管理上的经验与不足，以期不断促进我们服务质量的持续提升。
- 注重树立良好的服务形象，保持本项目作为浦东上钢地区的社区服务机构标杆，体现**振南物业属地国企的管理担当。**

（二）服务举措

- 在客户接待服务上：
  - 我司在项目管理处（现场管理机构作为客户服务的直接受理部门，该部门主要是总体协调委托方和相关使用单位（人）、访客的求助为宗旨，使客户获得最为便捷、满意的服务，构架起各方沟通与协调的渠道



  - 电话接听熟练、准确，耐心倾听其需求，正确转接。客户接待处理率达100%，并对所处置的问题进行及时跟踪、来访、意见反馈，同时认真做好满意度测评。

- 在设备设施运行维护保养上：

  - 根据不同设施设备的使用要求和技术规范，制定切合实际的操作流程做好相应的各类应急预案。通过有效管理使设备设施运行始终保持良好的状态，出现故障及时恢复正常



  - 我司从设备设施的维修、定期维护、巡视记录、数据统计、台帐管理等到多角度进行管理，有目的、有意识、有计划地降低能耗，且达到经济管理的目标，更好的为委托方控制成本、开源节流。
  - 在本项目的日常运营中其设备设施的损耗较大，如照明灯器具、空调、电梯等，这些设备的日常维保十分重要，按照以往成功的经验， 我司将根据各项设备的技术参数会组织技术人员制定相应的设备设施维保计划，一般根据委托方的要求，我们会制定中长期的维保计划，以确保本项目的各项设备正常运行、有效使用和管理。



- 消防安全管理上：

  - 我司在管的多个项目始终采用三防结合(人防、物防、技防)方法， 将消防安全工作放在首位，考虑到本项目安保为单独委托，我们将在工程部中专设一名消防专管员（兼职），对公共区域及用户室内的消防设施设备运行进行统筹管理，特别关注消防安全的漏洞和盲区，以达到预防为主的



目标。

- 在本项目我们将引用在管项目的成功案例，在项目内组织义务消防队，该义务消防队成员出物业管理公司，并定期邀请当地消防局官兵对全员进行消防知识、技能的普及与培训、宣传，同时举行消防演练活动，从而杜绝火灾隐患和事故的发生。

- 在环境景观维护上：

  - 我们在为本项目提供服务时将采用保洁工具存放5S管理标准，即整理、整顿清扫、清洁、素养。同时保洁工具及个人物品一律不准放在非规定位置，让委托方和访客在本项目内感受到良好的视觉效果和整洁干净的环境效果。



  - 对本项目内部地面、卫生间、走廊等部位按照服务标准及作业规程实施保洁工作，我司有着一支具有高素质、高品质、高效率的保洁队伍。在经过公司近三十年的发展过程中，早已在专业技术方面得到了社会各界的认可和好评，并依照



  - 委托方提出的要求，在员工实际操作中，继续不断的对其自身的操守做到定时的评估和培训，切实做到让委托方放心，做好委托方的“管家”。
  - 保洁员工在上岗前，我司会和其签署保密合约，以此来尽最大努力确保委托方的资料不外泄。并且组织专业的绿化队伍进行专业绿化管理与维护，保证原有绿化景观无枯萎无毁坏。

（三）实施措施

- 措施一：派遣专业管理团队

  - 精锐骨干。实践证明，委派项目经理和管理骨干的综合素质是项目管理成功的关键。本项目将作为我司的重点项目，所有管理人员均为公司的管理骨干和技术骨干。另有质量控制、技术支持、人事、财务管理等专业人员组成富有效率的管理团队共同参与。




  - 核心竞争力。公司承接项目的核心竞争力就体现在管理团队上。敬业、服务、创新的企业精神；客户满意为最高服务原则的经营理念。正是这套企业文化体系，形成了管理团队共同的价值观、信念追求和行为准则，这批进取型的从业骨干善于运用最新科技，经验丰富、热爱物业管理工作，是做好项目物业管理工作的根本保证。

- 措施二：贯彻“以人为本”的理念

  - 我们管理对象是物业，服务对象是人，对物业的良好管理，也是为了对人的良好服务。可以说我们的管理一切是为了人。给在我们管理的区域工作的工作人员提供一个整洁舒适工作环境，是我们管理服务的基本出发点和归宿。
  - 因此，在我们即将实施的管理方案中，首先将引入的是“以人为本” 的管理思想，树立以客户为核心的服务理念。即从实际出发，根据客户需求提供专业化管理和个性化服务，紧紧围绕人的客观实际与需求为客户创造一个舒适，宁静，高雅的环境，在管理与服务上最大限度满足客户需求。





- 措施三：全面导入 ISO9001/14001/45001 管理体系
  - 我们认为，引进标准化管理手段是管理自身发展和提高的需要，它将为我们管理的整体运作提供一个强有力的质量管理系统，从而在制度上保证质量目标的实现，是优质，高效，稳定，到位的物业管理实现的基础。







  - 因此，我们将在管理的全过程中导入最新的ISO9001/14001/45001管理体系，将管理服务的每个程序都纳入质量体系，并进行细化量化， 形成科学统一的管理服务规范，使日常管理的每一个作业环节均处在严密细致的质量监控之下，以保证服务质量，规范服务体系；在实行全面标准化的同时，我们还将根据客户需求的变化，及时调整相应的程序规范，以实现一种持续改进的动态标准化管理。

- 措施四：建立准确迅速的管理水平自监自测系统
  - 随时关注管理服务实施效果，进行实时监测，通过定期或不定期的客户意见调查、经常性的走访、信息收集及通畅的内部联络体系等， 建立全面快捷的信息反馈机制，将客户的服务需求是否得到最大限度满足作为衡量我们管理水平和检验管理质量的主要标准，形成一个对自身管理水平进行准确评价的自我监测系统。

– 通过完善自我监测系统这面“镜子”，随时校正工作中的不足，不断提高管理质量和服务水平。在具体服务程序上，充分考虑并贯彻“以人为本”、“持续的质量改进”和“实时监测系统”的管理思想，使我们的管理形成一个良性向上的运行体系。





11.1.2 服务理念与目标

（一）服务理念

我公司对本项目的服务理念是：

专业管理　高效服务　服从大局　文明和谐

专业管理丨是要在每一项工作中按科学、专业的要求去设计、去部署、去落实。

高效服务丨是要使每一个员工都围绕岗位职责主动高效并与同事协同地工作

服从大局丨是一切服从委托方相关部门指令，开展工作。

文明和谐丨是要努力通过认真工作，使本项目充分体现文明有序和谐快乐局面。





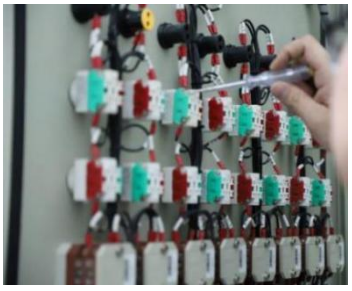



（二）服务目标


以安全管理为重点，确保责任事故零发生率
以标准管理为基点，确保服务品质统一规范
以绩效考核为抓手，确保管理服务质量上乘
以专业运维为保障，实现整体运行井然有序
以信息系统为载体，实现运行管理精准有效
以节能环保为举措，实现绿色生态高效运行







（三）管理目标

对各项制度的实施进行全程监控，保证管理与服务的专业化、规范化和有效性，确保在为本项目提供物业服务的过程中实现如下目标：

品质服务

- 通过人员选拔和培训，不断提升员工素质，达到项目业主方的高要求。
- 以合理费用提供物超所值的服务。

合作顺畅

- 确保与业主方的合作顺畅，满足业主方办公人员的需求。
- 确保与其它后勤服务方的合作顺畅。

运行安全

- 管理期内无因我司管理导致的安全责任事故。
- 突发事件快速处置和响应。

团队稳定

- 管理团队稳定，骨干团队除职位晋升和自行离职外，不做调动。
- 操作员工队伍基本稳定，年流动率控制在30%以下。

精细管理

- 全面导入IS09001、IS014001、1S045001管理体系。
- 依据《服务业标准指南》，建立本项目的运营保障标准。

11.1.3 服务承诺与保障措施

（一）服务承诺

序号	指标名称	标准	投标指标	实施措施	
				测定依据	测定方法
1	设备好率完	设备整洁；无超标噪音； 配套备件齐全，按时年检	100%	相关巡检记录	一旦发生主要设备故障或巡检记录漏项扣1%
2	设备安全运行率	水、电、电梯等设备运行正常； 无重大管理责任事故发生	100%	相关作业记录	由于主要设备发生安全故障而影响大楼运行，导致损失的，为不合格
3	房屋零修急修及时率	接报后10分钟到场，维修按约定完成	100%	报修记录报修记录汇总	（报修总数-未及时完成项）/报修总数 ×100%
4	维修工程质量合格率	维修工程符合质量标准，二次返修率不高于1%	100%	报修记录报修记录汇总	一次维修合格工程次数/维修工程次数 ×100%
5	维保计划施实率	制订年/季/月设备维修养护计划并严格执行	100%	设备维保计划 相关维保记录	发现计划未完成，即认为本项指标不合格

序号	指标名称	标准	投标指标	实施措施	
				测定依据	测定方法
6	路灯、楼道灯完好率	路灯完好无损，夜间照明正常，表面整洁干净	99%	相关巡检记录	路灯、楼道灯完好数量/路灯、楼道灯完好总数量×100%
7	道路、车场完好率	道路畅通无障碍排水畅通，无随意占道或改变使用功能；	98%	相关巡检记录	道路、车场完好面积/道路、车场总面积×100%
8	消防设备设施完好率	消防系统设备设施完好无损，能随时正常启用	100%	相关巡检记录	消防系统设备设施完好无损，能随时正常启用
9	火灾年发生率	基本无因管理原因造成的火灾事故。做好应急预案，确保本物业防火安全	0	重大事故记录	发生一起即为不合格
10	安保巡逻到位率	按照巡逻制度规定，定时定点巡逻，做好记录	100%	大楼巡逻记录	实际巡逻次数/应巡逻次数×100%
11	安全防范制度建立率	针对特殊部位，建立相应制度措施	100%	相关防范制度	发生一起即为不合格
12	车辆管理有序率	车辆行驶有序、通畅；车场停放有序；出入登记	99%	车辆进出记录	发现不登记处/总登记数量×100%

序号	指标名称	标准	投标指标	实施措施	
				测定依据	测定方法
		非机动车管理有序			
13	有效投诉率	因管理责任形成干警抱怨的为有效投诉	0.5%	投诉记录表	有效投诉数/投诉总数×100%
14	投诉处理率	接诉24小时内向投诉人回复，告知处理措施	100%	投诉处理单	（有效投诉数-未处理数）/有效投诉数 ×100%
15	投诉回访率	对投诉作跟踪，及时回访	100%	投诉处理单	（有效投诉数-未回访数）/有效投诉数 ×100%
16	管理、技术人员专业培训岗率	特殊工种须持证上岗	100%	培训记录培训证书	发现一项培训计划未完成，即认为本项指标不合格
17	应急预案应知率	服务人员均应熟悉掌握公司制定的各项突发事件应急处理程序	100%	培训记录	有一人未受培训，即认为本项指标不合 格
18	临时性、突发性任务完成及时率	接到招标人要求及时记录在案。 最短时间内布置落实	100%	临时突发工作记录表	（任务数－未及时完成数）/临时性突发性任务数 ×100%

序号	指标名称	标准	投标指标	实施措施	
				测定依据	测定方法
19	重要活动与接待完成率	按需要做好相关会务接待工作。 按计划、按要求，圆满完成	100%	接待工作记录表	（活动数－不满意数）/活动数 ×100%
20	档案建立、完好率	档案齐全，管理完善，简便易查	99%	档案管理制度	完好档案数量/应建档案总量 ×100%
21	管理制度、工作标准建立、完成率	管理制度、岗位工作标准完善，具可操作性	99%	各项管理制度 各岗位工作标准	（完好制度+完好工作标准）/应建总量 ×100%
22	满意率	每年2次满意度评测	95%	满意率调查表，满意率调查统计	（满意样本数+基本满意样本数）/总样本数×100%

（二）保障措施

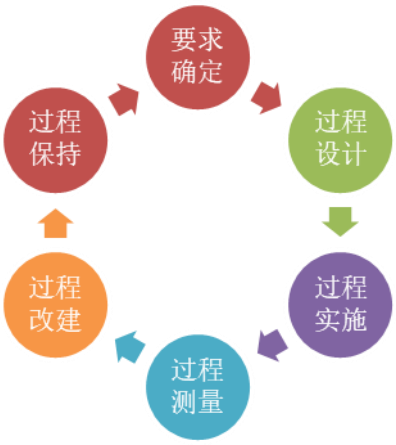
为保证本项目物业管理工作的正常有序，确保各项服务工作的质量切实达到校方的要求和投标文件的承诺，需要对本项目的现场管理进行完善的、可操作性强的服务质量监管体系。

（1）服务过程管理控制系统

服务过程管理是我公司的战略目标在物业项目的落地，也是企业提高服务质量和盈利的重要抓手。公司通过对过程的有效管理，规范业务运作和日常管理工作、不断总结和固化优秀经验、强化横向管理能力、提升管理效能。

服务过程管理是指以构建卓越的业务运营和管理流程为根本目的，以关键过程（指具有增值性，或对绩效表现有重要影响的活动流程）为对象，从关注改进，关注过程增值出发，持续、系统地提高公司绩效的系统化管理方法。

过程管理遵循以流程为导向，客户为中心，提升内部运作效率为重点，并和公司战略及目标管理有机结合的原则，按照 PDCA（策划、实施、检查和改进）质量管理环，通过要求确定、过程设计、过程实施、过程测量、过程改进和过程保持六方面活动，形成过程的闭环管理机制。



（2）服务过程的监视和测量

根据公司总的目标进行分解，转化为与之相关的各过程的分目标。为保证目标的顺利完成，采用服务质量检查与考评的方法进行过程的监视和测量。服务质量检查分为公司内部和公司外部两种方式。

A. 公司内部检查

- 公司各职能部门，根据《作业指导书》对项目管理处日常的物业服务过程、质量进行检查（包括外包服务供应商提供的服务），填写相关的《检查记录表》，对查出的问题应采取纠正措施，并对整改内容进行验证。具体执行《不合格控制程序》和《纠正与预防措施控制程序》、《季度检查工作控制程序》的规定。
- 项目经理每周（双周/月）组织各条线负责人对项目管理处服务过程、质量进行检查，发现问题及上钢新村街道办事处时整改。

- 管理者代表组织实施公司综合管理体系内部审核，具体执行《内部审核控制程序》有关规定，发现问题、分析原因、采取纠正和预防措施，改进服务。
- 总经理组织实施管理评审，对公司综合管理体系过程和方针、目标、指标实现情况进行评审，具体执行《管理评审控制程序》。

B. 公司外部检查

- 项目管理处根据管辖区物业管理实际服务水平和建设部相关的创优标准，如可能申报参加市创优、国优评比，申报前做好自查自评工作，及时纠正存在问题。
- 其他行业协会、政府部门组织的专项考评检查。
- 第三方综合管理体系审核。
- 客户满意度测评结果也可作为外部考评的依据。

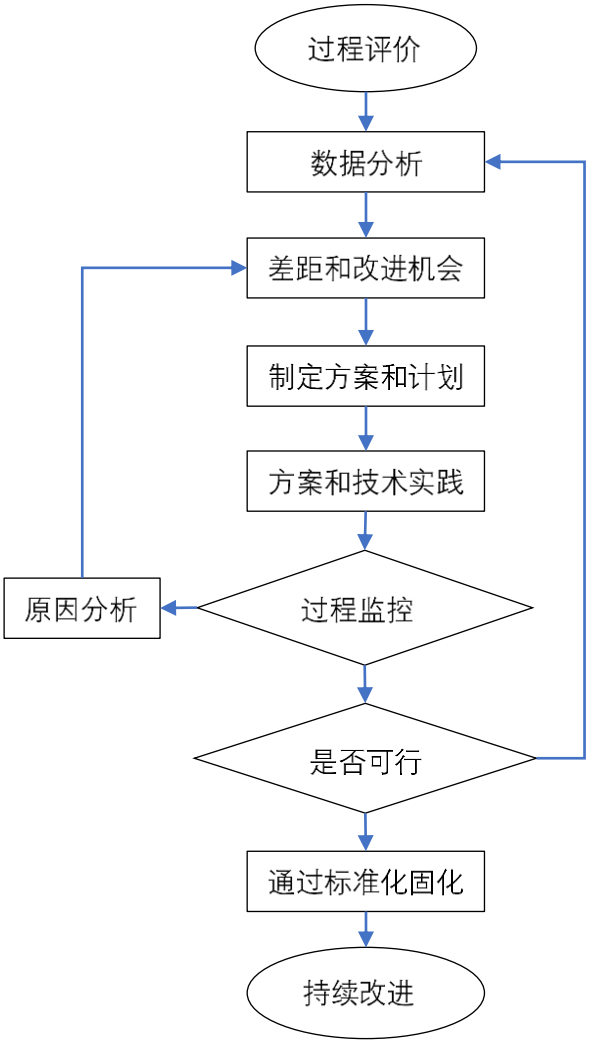
C. 对服务所需采购物资的监视和测量

- 计划财务部根据《采购控制程序》要求对服务所需采购物资进行监视测量。
- 对不合格品由仓库管理员通知采购员，按《不合格控制程序》执行。

（3）服务过程评价、分析和改进

根据公司精细化管理原则和持续改进精细化的要求，制定了《关键绩效指标管理控制程序》、《数据分析控制程序》等文件，对过程评价、分析和改进活动进行控制。

通过月度工作总结、综合绩效指标考核、三级监督检查机制、客户满意度调查、内部审核、文件评审、季度评价方法，形成系统的过程评价体系，并运用饼分图、柱状图、排列图等工具对收集的数据和信息进行分析。针对分析结果，采取“QC 小组”和“合理化建议”等手段进行过程改进。


过程评价
数据分析
差距和改进机会
制定方案和计划
方案和技术实践
过程监控
原因分析
是否可行
通过标准化固化
持续改进

11.1.4 重点难点的分析和应对措施

（一）重点、难点及应对措施

物业管理的本质，首先在于保证物业设计功能的实现，并在此基础上力求通过服务的延伸来提升物业的价值。

在总结以往为本项目的管理服务中得到的体会，以下问题仍然是在下一阶段服务或管理工作需要面对的难点，因此，我们也进行了积极的探索，并准备了些预案， 努力使这些工作中的难点变成亮点。

（1）区域内安全管理



上钢社区综合服务中心作为一个社区服务机构，就注定其无法作为一个封闭式的项目进行管理。本项目有着 2 个出入口，但承担着为老服务中心、街道文化活动空间和养老院 3 个机构的人员和车辆的进出。为老服务中心和社区文化需要全天候对外经营开放，对于外来人员的管控难度较大，项

目内会存在较多外来人员在活动的情况，需要注意做好这一类人群的安全管理。同时还将面临 3 家单位的入住时间和内部施工完工时间不统一的情况。

非居住项目的消防管理，一直是消防部门管理的重点，尤其是本项目这样街镇的重点保障机构，内部还存在养老机构。在 2021 年8 月1 日，国家应急管理局发布了《高层民用建筑消防安全管理规定》对于消防安全的管理，提出了更为明确的要求。

应对措施：

- 24 小时不间断巡逻，针对监控死角、隐蔽角落进行重点排查，有安全隐患事件立刻通知业主方。**（详见“11.2.3 秩序维护与安全管理）**
- 进出车辆进行统一的指挥，合理对车辆停放进行规划，机车车位操作规范及时，避免车辆拥堵情况。**（详见“11.2.3 秩序维护与安全管理）**
- 针对项目内可能遇到的各类突发事件，设定过了多达20多的突发事件应急预案

（实施内容见本投标文件“11.3 应急预案）







（2）设备设施的运营保障

作为目前新建的非居项目，其设计与建造规范都按照最新的规范要求，包括大量智能化设施、绿色节能环保设计、消防联动规范等，而物业项目的设备设施的管理，也是日常物业管理中的重点。

本项目作为上钢地区的为老服务、社区文化和养老院三位一体的社区服务机构，面临着全年 365 天无休的运营要求。作为物业管理方，需要提供与之配套的保障服务和设施设备的无间断运行要求。





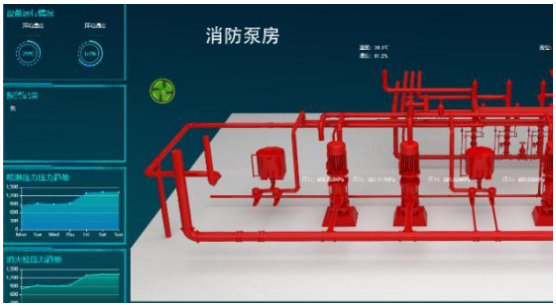


应对措施：

- 根据项目的设备设施特点，制定完善的维护保养计划，并在组织和资源上有效保障突发性维修事件的快速响应。（详见“10.2.2 建筑及设施设备管理）
- 在日常巡检中，确实依据质量管理体系标准，建立房屋及设施设备巡视档案和记录，制订房屋养护计划化和设施巡检计划，切实落实各项工作。

- 组建经验丰富，熟悉同类设备运行和保养的工程服务人员，构建高效的设备服务供应商的沟通和监管体系，提高保障度。





（3）大小物业管理界面的划分

此次招标委托范围虽然为整个上钢社区综合服务中心，但在实际管理内容方面，街道为老服务中心、街道文化活动空间、上钢养护院的内部安保、保洁、绿化等工作，均有 3 家单位自行委托供应商进行管理。

虽然本项目整体设备设备系统、停车管理和外围安保及保洁工作，均由中标单位负责，当在实际管理与服务的工作界面中，存在部分交叉（，如：3 家单位内部的消防巡查、垃圾清运），而在工作内容上应急处置、安全管理都存在相互配合与联动的必要性。

应对措施：

- 在日常工作中，与 3 家单位建立联席会议机制，每个月由管理房或 3 家单位提出工作会议要求，共同总结和协调下个月的工作内容和计划。



- 在工作联席中，与3 家单位及其供应商保持同步的协商， 建立一个统一的对讲通讯频道，三方主要管理人员在工作期间，均需保持此对象通讯频道的开启和畅通。
- 我们针对上钢社区综合服务中心的管理，已经建立起一套完整的管理制度（详见“13.2 管理制度”）和沟通联系方式（详见“12.3 与业主沟通工作机制”），多年来一直获得客户认可。



（二）未来的工作计划与重点

为此，此次投标活动中，将我们对未来一年的工作计划与重点纲要性阐述，如我们有幸中标，我们将在原有基础上，根据今后的实际要求，紧紧依托着"服务，就是我们最好的商品"这一核心理念，逐步提高并完善我们的管理与服务。

（1）整体工作计划

工作内容	计划设想
项目管理处日常管理	● 继续加强服务水平和服务质量，业主满意率达到 98%、满意度 85 以上。 ● 密切配合各部门工作，及时、妥善处理使用单位的需求和意见、建议。 ● 完善管理处的制度和流程，使各部门实现制度化管理。 ● 加强部门培训工作，确保各部门人员业务水平有显著提高。
安保管理	● 做好本项目的治安管理，维护良好的治安秩序。 ● 对各规章制度和岗位职责进行学习，特别是新入职队员的培训。继续做好本项目内安全保卫工作，确保本项目的正常秩序，给业主提供一个安全的办公环境。确保本项目无任何刑事案件发生。 ● 加强部门内部力量的梯队建设，努力培养骨干力量。 ● 做好本项目的消防安全工作，力求做到全年无任何消防安全事故。 ● 加大军事训练力度，使部门员工的整体军事素质得到质的提高。 ● 以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确保安部各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。 ● 加强对外来人员及车辆的管理。

工作内容	计划设想
工程维护保养管理	• 对本项目的电气、给排水、消防、对讲监控及公共设施等设备设施的运行管理、维修和保养，确保本项目的各项设备设施正常工作 • 加强维修人员的培训管理使维修质量更上一步。

（2）下一年度主要工作计划设想

主要工作计划		目标工作
安保	做好人员和车辆进度的管控和登记。	加强人员车辆进出管理
	熟悉车辆进出时间、妥善调度车位位置方便使用人	
	确保各节假日期间的安全检查及值班工作	做好日常工作及重要会议保障
	每月做好安全巡查工作	
	确保各级领导的重大会议安全保障	
	做好防台防汛、高温期间的各类安全工作	恶劣天气加强保障
	增加对来访人员的询问技巧	完善消防硬件、加强培训
	熟悉监控设备，善于利用人防技防	
	做好微型消防站的建立与运行	
环境	定人、定岗、定时、定标准、定任务	完善制度、做好招聘、加强培训
环境	针对补充的保洁人员做到保质保量的完成	
	对人员进行培训，使员工数量掌握保洁知识	
	加强安全教育培训，增强安全管理	

主要工作计划		目标工作
	雨季做好防汛工作，不定期安排人员清淤、保畅	恶劣天气加强保障力度
	冬季做好防雪预案等工作	
	加强物料与保洁工具的管理	节能减排、增强环保意识
	对废旧工具进行修补、垃圾进行分类	
工程	大楼机房、道路的油漆翻新	日常养护得当，降低报修率
	大楼内部设施设备的维修更新工作	
	高压电试、避雷检测、电梯检测等设施设备年度检测	
	每月度做好设施设备的维修保养，对合格供方做好监督检查工作。	
	每年两次对生活水箱进行清洗，并每季度对水质进行检测。5 月、10 月	
	每年两次对大楼内部电器设备进行检查，紧固各配电箱内螺丝等固件	
	汛期、雨雪天气的防护及防冻保暖工作	重点保障确保万无一失
	重大会议的设备保障工作	
	持证率 100%，定期做好安全培训	完善培训制度
	主管定期召集各岗位人员做好业务理论比武	
会务	完善会场登记制度，注重细节、详细记录与会要求	不断完善，让与会单位满意
	加强会务礼仪培训	
	善于沟通、仔细观察，做到会议筹备精细化	
	重大会议会务的保障和 VIP 的接待	

11.2 实施方案

针对招标文件所列服务需求，我公司根据自身经验和行业经验，将“工程设备日常巡检和维保、保洁、绿化、保安”，重新梳理为以下 5 项内容，分别进行描述：

（1） 综合管理；

（2） 建筑和设施设备管理（含工程设备巡检和维保）；

（3） 秩序维护与安全服务（含安保、消防、车管）；

（4） 环境卫生服务；

（5） 绿化管理。

（6） 会务服务。

- 针对本项目的管理与服务，我公司将严格遵循以下主要法律、法规的要求：

法律法规名称	发文号/编号
物业管理条例	国务院令第504号/第666号
保安服务管理条例	国务院令第564号
公共机构节能管理条例	国务院令531号
民用建筑节能管理规定	建设部第143号令
国务院办公厅关于严格执行公共建筑空调温度控制标准的通知	国办发〔2007〕42号
上海市公共机构节能管理办法	沪府发〔2013〕2号
上海市建筑节能条例	上海市第十三届人民代表大会常务委员会第二十一次会议通过
城市节约用水管理规定	建设部令1号

上海市节约用水管理办法	上海市人民政府令第69号
上海市生活饮用水卫生监督管理办法	上海市人民政府第39次常务会议通过
中华人民共和国突发事件应对法	主席令第69号
国家自然灾害救助应急预案	国务院办公厅公布
上海市突发公共事件总体应急预案	上海市政府办公厅公布
城市生活垃圾管理办法	建设部令157号
上海市城市生活垃圾收运处置管理办法	市政府令第5号（2008）
上海市生活垃圾管理条例	上海市第十五届人民代表大会第二次会议日通过
中华人民共和国特种设备安全法	主席令12届第4号
特种设备安全监察条例	国务院令第549号
特种设备质量监督与安全监察规定	国家质量技术监督局令第13号
关于加强调整强制检定工作计量器具检定周期管理工作的通知	质技监局量发［2000］182号
安全生产培训管理办法	国家安全生产监督管理局令44号
上海市安全生产条例	上海市第十五届人民代表大会常务委员会第三十六次会议通过
建筑安全玻璃管理规定	发改运行[2003]2116号

高层民用建筑消防安全管理规定	应急管理部令第5号
上海市建筑消防设施管理规定（市府令2012 年3月1日）	上海市府令2011年第80号
上海市消防条例（市人大2010年4月1日）	上海市第十三届人大常务委员会第十六次会议修订
上海市消火栓管理办法（2009年修订）	上海市人民政府第21号令
关于印发新修订的《上海市建筑消防设施管理规定实施细则》的通知	上海市公安局2012年4月29日
关于印发《物业承接查验办法》的通知	建房[2010]165号
上海市绿化条例	上海市第十五届人民代表大会常务委员会第八次会议修订
上海市停车场（库）管理办法	上海市人民政府令2012年第35号
上海市集中空调通风系统卫生管理办法	上海市人民政府沪府令第70号
上海市雷电防护管理办法	上海市人民政府发布
上海市建筑玻璃幕墙管理办法	沪府令77号
上海市电梯安全管理办法	上海市人民政府令2015年第25号
上海市公共场所人群聚集安全管理办法	沪府令第29号
上海市公共场所控制吸烟条例	上海市第十四届人民代表大会常务委员会第47号公告

全国爱卫会关于灭四害通知	全爱卫发第5号

- 针对上钢社区综合服务中心管理与服务，我公司业对于服务标准的确定，主要参照以下规范性文件：

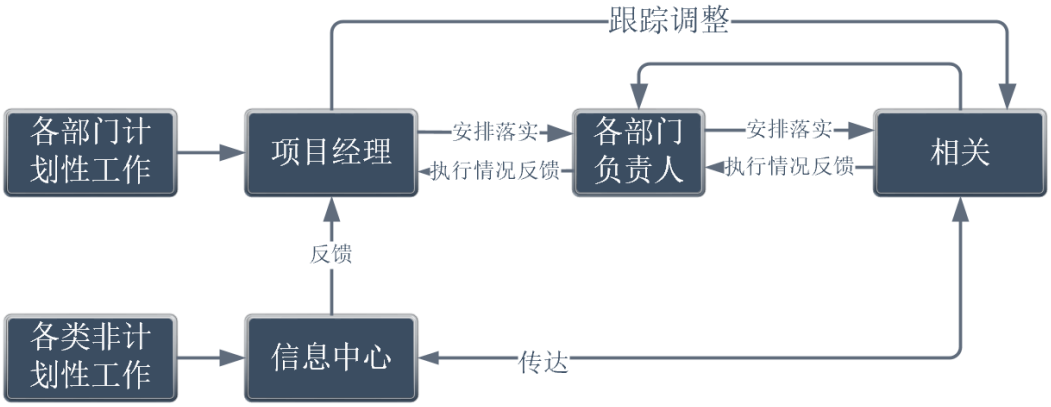
标准规范文件名称	标准编号
非居住物业管理服务规范	DB31/T1210
建筑物清洗维护质量要求	GB/T25030
公共场所卫生指标及限制要求	GB37488
园林绿化养护技术等级标准	DG/TJ08-702
屋顶绿化技术规范	DB31/T493
房屋修缮工程技术规程	DG/TJ-207
变电站运行导则	DL/T969
10KV及以上电力用户变电站运行管理规范	GB/T32893
用电安全导则	GB/T13869
手持式电动工具的管理、使用、检查和维修安全技术规程	GB/T3787
用能单位能源计量器具配备和管理通则	GB17167
生活饮用水卫生标准	GB5749
饮用水水质标准	DB31/T1091
空调通风系统清洗规范	GB19210

空调通风系统运行管理规范	GB50365
通风空调系统清洗服务标准	JG/T400
集中空调通风系统卫生管理规范	DB31/405
公共场所集中空调通风系统卫生规范	WS394
公共场所集中空调通风系统清洗消毒规范	WS/T396
防雷装置安全检测技术规范	DB31/T389
电梯维护保养规范	TSG　T5002
特种设备使用管理规则	TSG　T08
电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范	GB/T18775
电梯维修保养规范	DB31/T966
消防控制室通用技术要求	GB25506
建筑消防设施的维护管理	GB25201
常用危险化学品贮存通则	GB15603
安全标志	GB2894
图形标志、使用原则与要求	GB/T15566
消防安全标志第1部分：标志	GB13495.1
生活垃圾分类标志标识管理规范	DB31/1127

11.2.1 综合管理

综合服务工作是实施管理的保障，它紧紧围绕着服务、协调工作职能，充分发挥行政服务工作在物业管理中咨询中心、协调中心、综合指挥中心、情报信息中心、服务中心的作用。

为客户提供服务，让职工能够安心工作，这是综合服务最主要的工作职能。综合服务的宗旨，就是为本项目的物业管理创造良好的环境，保持其高效而又有序的工作状态，为本项目提供至善尽美的服务，同时还要努力营造良好的文化氛围， 体现“以人为本’的服务理念。



综合管理日常工作流程





（一）日常行政管理

日常行政管理工作主要包括现场管理的制度及工作流程的优化、管理体系优化、办公室内务管理、档案管理等工作。

（1）标准要求

a. 日常行政管理

- 项目管理处的制度建设、工作流程制定、管理体系建设、办公室内务管理等工作。
- 各类文函的收发管理、各类计划与报告的起草审核。

b. 档案管理

- 应具有较完善的物业管理档案制度。
- 档案内容至少应包括：物业竣工验收档案、楼宇及其配套设施权属清册、设备管理档案、日常管理档案。

c. 质量管理

- 建立符合本项目管理要求的质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全体系，编制符合本项目服务要求的工作标准和作业指导书。
- 现场管理机构应对其所提供的服务实施自主检查，当质量异常或者使用单位（人） 直接投诉时，应及时纠正，系重大或者特殊异常应报告主管部门和人员，并记录在案。



- 物业服务企业应加强对现场管理机构的监督和检查，应定期对本项目进行顾客满意度调查（意见征询）和现场服务质量评定。

（2）保障措施

a. 日常管理措施

日常管理主要为项目管理处日常行政事务的处理，与公司总部和招标人相关部门的文件的往来，对项目管理处其他部门工作任务的交/督办、工作计划管理等。

项目管理处每年年初应拟定年度总工作计划，每月应制订分项月度工作计划，并报告采购人备案，公司质量管理处协助项目管理处修订和完善工作计划的实施。



办公室内务管理由项目经理直接负责，除了包括日常的办公室事务以外，还有与采购人的交/督办任务管理、与公司本部的行文往来、项目管理处内部的计划管理、统计管理等。



公司行政事务部每月对项目管理处的办公室内务管理、文档管理、行文管理等进行技术指导，每年 2 次对项目经理进行业务知识培训与考核，以保证项目管理处办公室内务管理处于一个较平衡的水平。

b. 管理体系优化

项目管理处的管理体系主要包括计划管理体系、统计管理体系、考核管理体系、培训管理体系、预决算管理体系等。

- 建立质量监控体系
  - 全面导入ISO9001质量、ISO14001环境、ISO45001职业健康安全管理体系标准；根据实际情况不断完善各项管理制度，建立一套工作流程， 并不断地根据情况变化培训员工熟悉岗位职

责以及工作标准， 适应项目的管理要求，实现目标优化管理，达到示范（优秀）项目的标准。

- 项目管理处负责管理体系的建立和保持以及现场重大投诉纠纷处理， 质量管理负责具体的质量管理事务，如组织质量记录表式的控制和管理、与质量管理体系有关的数据的收集分析等。

- 对日常管理进行质量监控和督导
  - 根据程序文件“服务过程控制程序”、“不合格品的控制程序”、“服务项目分承包控制程序”要求，将部门质量工作具体落实到岗位人员，并进行检查。
  - 每月按照质量管理计划对项目管理处各部门工作人员的服务项目和服务质量进行检查，并检查各类记录表，将巡查的结果及时向项目经理和各部门负责人反馈，并对检查过程中违反管理规定和业主要求的情形采取纠正措施。

c. 档案管理

档案资料管理是物业服务的重要组成部分。科学、规范化的档案管理能为物业项目的使用、维修及更新改造提供指引，为各项管理服务的顺利开展创造条件。我公司一贯重视物业档案资料的建立与管理工作。

按档案使用的类型进行整理和归集，由兼职档案管理员，所有档案必须按：收集

—整理—分类—编号—登记—入柜—使用—检查的方式进行操作。

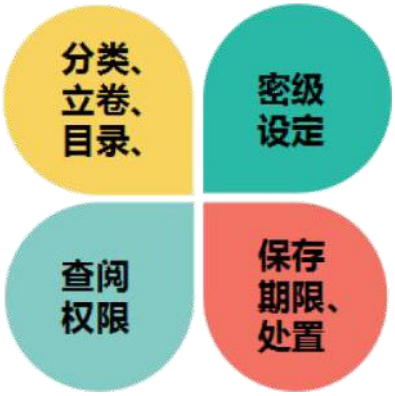
为避免档案的损坏、遗失，采用双档制的管理方式，将经常经常需要查阅的资料、图纸复印后存档，日常检查仅提供复印件查阅。




公司综合运行部按季对本项目的档案管理进行检查，确保档案存放合理、分类规范。当发生委托变更等情况，协助项目管理处做好相关档案的清点和移交。

- 档案资料的分类
  - 工程技术类文件资料：包括前期批文、物业承接查验提交的资料（技术资料、产权资料、接管验收交接相关文件）；
  - 客户档案资料：包括进驻相关文件、维修资料等；
  - 日常管理过程中形成的档案资料；
  - 其他档案资料。
- 档案资料的建立
  - 建立工程技术类资料档案：在承接查验时完善手续，建立档案资料目录清单并将相关资料存档；
  - 建立日常管理过程中的档案（如：客户报修记录、设备巡检记录、设备运行记录、客户接待、投诉、处理记录、服务供方管理记录等等），这些档案将形成质量表单，并进行规范化档案管理。
  - 根据归档范围及部门形成的档案，按归档管理要求进行预立卷后， 按规定存放入档案管理专柜内。几个部门协作完成的工作，由行政管理处负责收集整套完整的档案存本。
  - 各部门应做好文件材料的形成、积累、收集、整理，对已归档的档案负责监督、补充和完善。

- 档案资料的保管
  - 建立规范的档案资料室，内勤为兼职档案管理员；
  - 竣工图纸和技术资料按专业排列编目。标识清晰，存放整齐；
  - 纸质文件使用材料、装具、装订格式和存放柜架符合本公司《企业档案管理办法》。



  - 电子文档办理备份、目录采用 excel格式制作。
  - 凡工程项目竣工验收后的成套设备竣工图纸和技术资料，需经办理交接手续，方可正式列入档案资料室整理保管；
  - 档案资料室内所存卷宗均为永久性资料，保持档案存放处的整洁， 管理档案有条不紊，做到“三定”与“六防”，即将按目录定点、定箱、定位和档案的防光、防虫、防火、防盗、防潮、防变质。
- 档案的数字化管理
  - 对所有档案编制电子目录（与纸质目录要求相一致），通过关键词检索的信息覆盖所有卷内目录。
  - 对纸质文书档案全文扫描，以档案分类办法标识档号、刻录成光盘保存，并将备份发放给项目管理处使用。
  - 对已存在的电子档案以载体形式进行分类编号，以件为单位注入信息。
- 档案资料借阅规定
  - 借阅档案资料需在资料出借登记本上进行登记，写明姓名、单位、借用时间及档案资料内容、页数，归还时及时注销；
  - 公司外部人员借阅档案资料，需持所在单位开具的介绍信、经项目项目经理批准、在档案管理员陪同下方可借阅，所借

阅档案资料不可复印、外借，并需按规定办理借阅登记手续；

- 公司内部人员因工作需要借阅档案资料，需按规定办理借阅登记手续；
- 档案资料借用期限最长不得超过一周，需继续使用者，应办理续借手续，特殊情况借用时间较长者，应在登记时注明；
- 对重要、注有密级的档案资料，不外借，如情况特殊需经部门和主管领导批准后方可借阅，按期交还。

（3）服务承诺

- 持续完善物业管理组织内各项管理制度、工作流程和管理体系。
- 办公室内部管理措施有效率 100%。
- 物业管理档案管理措施有效率 100%。

（二）人事管理

人事管理工作主要是指人员招聘、培训、考核，建立合理有效的激励机制，为项目运作提供有力的人力资源保障等工作。

（1）标准要求

- 人事制度管理：包括建立健全岗位责任制，完善员工福利制度、激励制度等人力资源管理工作制度；
- 员工的招聘与培训：包括员工录用、岗前（岗中）培训等管理工作；
- 工作绩效评估：依据考核制度，组织实施月度考核及年度考核。

（2）保障措施

a. 员工招聘

本项目的服务人员，仍将以目前的服务团队为主，同时考虑到人员的流动（离职、调动等），将必不可少的需要进行相应岗位的员工招聘工作。



员工招聘的途径主要为：内部调配和公开招

聘。我公司在招聘员工的时候，将建立政审机制，政审的主要内容为政治思想、道德品质、业务能力、工作实绩、适应拟录用职位所需要的条件以及录用后是否符合岗位工作特性的要求等。

b. 员工培训

结合公司管理体系的要求，对员工开展全方位的培训，建立符合公共展馆需求的培训体系，从三级培训做起，培训内容涵盖企业理念、服务特色、企业质量方针直至岗位操作规程等。

针对本项目，我公司将开发设计符合项目特殊要求的培训课程，来提高工作人员的整体素质和员工个体素质，能充分体现专业服务水准。





c. 员工考核

内部员工考核的对象包括员工、班组，以及项目管理处。项目管理处的考核有经济责任制考核、工作绩效考核，由上级（公司本部）对下级（项目经理）进行考核。员工和班组的考核主要为工作绩效考核，由项目经理（领班）进行考核。

通过日检查、周检查和月检查，对操作岗位员工履行岗位职责、遵守作业规程和保障工作等情况进行考核。结果作为岗位调动、工资调整的依据。

通过考核员工工作绩效，及时做出信息反馈，奖优罚劣，进一步提高和改善员工的工作绩效。绩效考核的形式采用半年度、年度相结合的考核形式。通过对上下、横向、民主等方面的评议对员工的工作态度作、工作效率、工作质量和其他方面等作定量测评。

（3）服务承诺

- 员工招聘充分满足本项目的用工需求。员工录用符合国家法律法规要求。
- 培训计划完成率 100%。员工培训覆盖率 100%。
- 建立合理有效的员工考核激励机制。

（三）仓库管理

仓库管理工作，主要对我们投入使用的物业设施设备，以及项目管理处内的保洁、保安器具，保洁、保安日常易耗品的仓储管理、备品备件管理以及相应的仓库制度建设等工作。

（1）标准要求

- 仓库内保持整洁，工作完毕应及时打扫。
- 材料，零件摆放要合理、有序，账、物、卡保持一致。
- 严格按照要求验收进仓材料、零件及相应的有效期。对有保质期要求的物资超期进行清除处理或由有关已使用过的人员鉴定可用后才能使用。
- 仓库物品搬运时要轻搬轻放物品防止霉变并按先进先出的领用原则发放。



- 每季仓库盘点工作，及时报告仓库的存量以免物品积压或缺货。

（2）保障措施

a. 入库管理

在物品接收方面，普通物品的接收应按照有关数据、品牌型号、数量等是否与物品实数相符合，同时验证物品的合格证。对特殊物品的验收，应有相关部门（需求部门）参与，指派人员并验收。

b. 储存和建账

在物品存管方面，应按不同部门，不同用途分别存放，并做好标识。物资管理员应每月对所收、发的物品进行核对，对库存物品进行盘点，并与物资管理员进行对帐，定期对低值易耗品进行登记、核对工作。

如根据现场，对仓库管理特殊需要的，则由项目经理根据实际安排或请示采购人有关部门处理。





b. 出库领用

各类材料的发出，原则上应先进先出，后进后出，不合格的不出。物料出库时必须办理出库手续，各部门领用物料应和仓管员共同核对物品的名称、规格、数量、质量状况

c. 盘点和报废

- 低值易耗品盘点流程
  - 财务部与管理处对帐，要求账账相符。
  - 管理处与仓库对帐，要求账账相符。
  - 管理处帐实核对，自查帐实相符，使用人或责任人签字。
  - 财务部到现场检查，抽查帐实相符。
  - 由管理处、仓库、财务部分别对盘点报表签字确认，形成盘点表。



- 低值易耗品报废流程
  - 使用部门提出申请
  - 填写物资报废单
  - 使用部门负责人签字确认
  - 办公室审核
  - 有关部门帐务处理
  - 办公司清理报废物品
  - 清理费用或所得报财务入账

（3）服务承诺

- 仓库管理帐、卡、物相符率 100%。
- 有完善的仓库管理制度。

（四）投诉接待处理

投诉接待处理工作主要包括设计合理的投诉接待处理流程、建立投诉接待回访制度等。

（1）标准要求

- 现场管理机构为本项目投诉的直接受理点，应投诉具体情况进行核实，并及时处理及回复投诉人。
- 属于物业管理责任的，应向顾客道歉并及时纠正；属于无理投诉的应做好解释工作。
- 现场管理机构与投诉者无法协商解决的，应上报公司主管部门或采购人主管部门处理。
- 现场管理机构直接受理的投诉，应在一个工作日内回复处理结果，最长不得超过三个工作日。
- 受理、处置使用单位（人）投诉应保持记录。

（2）保障措施

投诉接待处理工作主要包括设计合理的投诉接待处理、建立投诉接待回访制度等。要求投诉处理记录完成，处理及时率100%。



a. 投诉接待

- 客户投诉登记：客户投诉可能采用电话投诉、书面投诉或当面投诉，不论哪种投诉，接待人员都应详细记录客户投诉的日期、时间、物业编号、联系电话、投诉代码、投诉内容、投诉人、接待人员、记录人员。
- 客户投诉处理：根据客户投诉的内容进行分类，开发“客户投诉处理

单”，分别递送到有关部门处理。要求有关部门在规定时间内及时处理。

- 投诉处理情况跟踪：不管将投诉最后转到其他什么部门，首位服务接待人员都要进行跟踪，了解处理情况。一般采用电话或上门回访等方式进行。
- 投诉处理情况登记：及时登记投诉处理情况，整理、存档已处理的投诉资料。
- 客户投诉统计分析：对客户投诉内容进行分类。如工程维修类、客服类、安全服务类、环境类等。进行月度客户投诉资料统计并及时将统计情况传递至相关部门。进行季度客户投诉资料比较，主要通过图形直观分析、表格数值分析归纳总结现阶段物业服务中存在的问题并汇报给上级主管。

b. 投诉回访

- 客服主管按照规定及时对投诉 100%进行回访，回访时间在投诉处理完后第二日进行，最迟不迟于一个星期。
- 回访工作可采取走访客户或电话回访，与职场各公司、部门相关人员交谈，现场察看，检查等方式综合进行，询问客户对处理结果是否满意。
- 若与客户面谈时，应仔细听取客户的意见并耐心解答。
- 每次回访后，经理助理要对回访结果进行统计分析，发现存在的不合格项及时向物业管理部经理汇报。
- 对于短期内无法处理的问题，应做好解释工作并工作研究解决方法，必要时报公司，共同确定解决办法。
- 投诉回访记录由经理助理进行统一管理。

（3）服务承诺

- 有效投诉处理及时率 100%。
- 建立投诉回访制度。投诉处理记录完整，符合要求。

（五）报修受理

报修受理服务主要包括建立完善的报修受理流程，明确服务承诺，接受内部报修以及信息传递等工作，受理范围主要包括管理范围内建筑物、构筑物、设备、设施等的故障、损坏等。

（1）标准要求



- 当客户保修时应及时受理，并在规定的时间内到场，小修项目宜当天完成（预约除外）
- 实施经理（主管）值班制度，保证夜间突发事件应急处理的及时有效性
- 24 小时接受报修。

（2）保障措施

a. 报修受理

- 通过电话受理报修事项，并填写相应的任务单，再传递至负责维修工处理报修事项。
- 当维修工在现场，发现报修人服务有变更时，也应与报修人达成服务变更的共识后，并请报修人在变更后的任务单上签字确认，待维修任务结束后， 将任务单反馈至项目管理处。



b. 报修回访

- 回访工作是报修受理、处理的后续工作，项目经理应在报修服务完成以后向报修人进行意见征询。每次回访都必须包括下列过程：

- 服务工作及工作量的验证；
- 服务质量的验证；
- 顾客满意度的征询；
- 顾客意见建议的征询等。

- 回访方式可根据服务项目的重要程度或者与顾客联系方式的不同选择，如电话回访、上门回访等，接待员应对回访的过程及结果予以记录。




维修工作的实施

（3）服务承诺

- 建立完善的报修受理流程。
- 明确服务承诺。
- 接受内部报修信息传递及时率 100%。
- 接到报修后，10 分钟赶到现场。
- 急修项目连续抢修，小修项目当天完成，一般维修 24 小时内完成。
- 报修完成率 100%，维修回访率 100%，维修服务满意率 98%。
- 如采购人对本项服务有具体要求的，则按采购人要求执行。

（六）客户意见征询

客户意见征询，主要是定期向相关客户征求物业服务意见单，对合理的建议及时整改等。



二、请您对物业公司的服务质量做出客观的评价

调查内容	评价	满意	比较满意	一般	较不满意	不满意	较不满意/不满意的原因
服务接待	1. 物业公司工作时间的安排	□	□	□	□	□	
	2. 工作人员的服务态度	□	□	□	□	□	
	3. 工作人员的行为规范（着装整洁/佩戴上岗/举止得体）	□	□	□	□	□	
	4. 工作人员的工作效率	□	□	□	□	□	
	5. 接待人员的业务水平（收案热忱/工作流程掌握/沟通能力）	□	□	□	□	□	
	6. 您对服务接待的总体评价	□	□	□	□	□	
清洁卫生	1. 楼内楼道卫生（垃圾/烟头/玻璃）	□	□	□	□	□	
	2. 电梯轿厢清洁卫生	□	□	□	□	□	
	3. 您家房的清洁卫生	□	□	□	□	□	
	4. 单位楼幢的清洁卫生	□	□	□	□	□	
	5. 垃圾按散及时清除	□	□	□	□	□	
	6. 您对清洁卫生的总体评价	□	□	□	□	□	
绿化养护	1. 大堂的绿化养护状况	□	□	□	□	□	
	2. 大堂与绿化的观赏性和适宜性	□	□	□	□	□	
	3. 大楼的绿化区域分布状况	□	□	□	□	□	
	4. 绿化养护与房屋对二作区别和状况	□	□	□	□	□	
	5. 您对绿化养护的总体评价	□	□	□	□	□	
秩序维护	1. 保安人员的岗位设置（仪表仪容/举止文明/服务态度）	□	□	□	□	□	
	2. 对外来人员的管理	□	□	□	□	□	
	3. 机动车的停放管理	□	□	□	□	□	
	4. 非机动车的停放秩序	□	□	□	□	□	
	5. 保安消防设施的完好状况（消防栓/灭火器等）	□	□	□	□	□	
	6. 您对秩序维护的总体评价	□	□	□	□	□	
维修服务	1. 维修人员的岗位设置（约定不同二选一填写）	□	□	□	□	□	
	2. 维修人员的维修技术水平（技术熟练程度/有无返修/返复时间）	□	□	□	□	□	
	3. 及时响应客户报修服务	□	□	□	□	□	
	4. 大堂与自用水输送	□	□	□	□	□	
	5. 楼宇照明状况	□	□	□	□	□	
	6. 公共区域标识	□	□	□	□	□	
	7. 电梯发故障运行状况（如简有）	□	□	□	□	□	
	8. 空调运行状况（如简有）	□	□	□	□	□	
	9. 您对维修服务的总体评价	□	□	□	□	□	
综合评价	1. 物业公司遵守公约/规约情况	□	□	□	□	□	
	2. 物业公司的仁德和规范行为	□	□	□	□	□	
	3. 物业公司对投诉的处理（如简有）	□	□	□	□	□	
	4. 物业公司提供的延伸服务（商务中心/特约服务等）	□	□	□	□	□	
	5. 您对物业管理公司的总体评价	□	□	□	□	□	

其他意见及建议：

第 2 页 共 2 页

（1）标准要求

公司总部应加强对项目管理处的监督和检查，应定期对本项目进行顾客满意度调查（意见征询）和现场服务质量评定。

（2）保障措施

我们将定期向服务对象征求对物业服务的意见与建议，并对收集的合理化建议与意见及时予以整改以提高物业管理服务水平和质量。

对内，由公司质量管理部通过对所有的工作记录进行全过程覆盖来收集服务对象对物业管理工作的

满意情况，如报修记录、交办任务单记录等，可要求服务对象对物业管理服务进行满意度评价。

对外，公司质量管理部将委托第三方进行顾客满意度测评（CSI），根据顾客满意测评（CSI），每年邀请第三方评测机构对凝聚力工程博物馆内的参观者、参展者进行顾客满意的调查，确保获取公平、公正的评测信息，以了解管理与服务实际品质。

（3）服务承诺

- 每年委托第三方进行二次满意度调查。
- 顾客满意度达到 85 以上。

（七）外包监管措施

外包服务监督主要是对专项委托托服务项目进行监管，以达到采购人和使用单位工作的要求。

我公司也会推荐一些最优秀的合格方，推荐给招标人，作为本项目的委托服务供方，并通过编制外包服务供方管理办法，规定服务供方具体管理细节，明

确双方权利、义务，要求外包服务供方在服务过程中必须建立相应服务记录，详细记录服务时间、服务地点、服务对象、服务方式、服务情况等内容。

（1）标准要求

- 本项目内的设施设备委托专业维保单位（分包服务方）进行保养的，应根据要求，对专业维保单位（分包服务方）进行管理和质量监控。
- 制定分包服务监管计划，并具体组织人员负责落实。

（2）保障措施

a. 现场管理

- 服务供方进驻
  - 需服务供方提供资料：包括但不仅限于营业执照、资质证明、服务规范、验收标准、员工健康证明、需物业协助或配合事项.
  - 项目管理处各相关部门对服务供方进行规章制度、协议、须知等的讲解。如安全教育、防火教育、环保要求、人员进出管理办法、材料进场须知、成品保护、施工动火规定等。
  - 签署《安全防火协议书》、《供方环境保护协议》、《供方须知》等文件。
  - 为供方提供服务事项：办理临时出入证、门禁卡；告知工具、材料卸货时间、路线、存放地点；提供简单施工围护设施，梯子工具等； 以及服务过程中的配合协调等工作。
- 服务过程监管：管理处各相关部门依据合同/协议要求，以及相应服务规范、服务标准实施监管。监管内容包括但不限于下表所列：
  - 现场人员是否遵守规章制度，爱护设施。
  - 材料堆放是否有序，无易燃易爆物品。
  - 是否按合同/协议约定提供规范服务、达到服务标准。
  - 是否按合同/协议约定文明施工，安全施工，工完料清；必要时是否进行成品保护。
- 服务评价

- 定期记录供方服务业绩并进行评价。评价的依据包括但不限于供方员工考勤记录、纪律的遵守情况、合同/协议、服务规范、服务标准、不合格次数等。该评定结果做为合格供方评定的主要依据。
- 遇供方出现不合格服务行为时应及时沟通，提出整改建议。必要时， 出具不合格服务单交供方整改。

- 反馈与提高
  - 加强沟通，不定期征求供方意见或建议，提高双方合作满意程度， 和谐共赢。



b. 服务供方考评

- 供方资质评审：采购人指定的供方不作资质评审。项目管理处选用的供方需进行资质评审。评审内容包括对供方营业执照；资质证明；员工健康证明（必要时）；服务业绩证明等，必要时实地参观。



- 供方业绩评审：是合格供方评定的主要依据，主要用于合同结算、续签以及合格供方年度评审时对供方服务优劣的评判。它包括但不仅限于供方员工考勤记录；纪律的遵守程度；合同/协议的履行程度；

服务规范、服务标准的完成程度；零部件的报价合理性、产品质量；紧急召唤的及时性；服务不合格次数等。

考评标准（样张）

评分内容	分值	计算公式
服务供方员工考勤记录	（略）	缺勤天数/应计全勤天数 * 100% * 分值
纪律的遵守程度		每发现一处不符合扣 X 分
合同/协议的履行程度		每发现一处不符合扣 X 分
紧急召唤及时性		紧急召唤未及时到场次数/考评期内紧急召唤次数 * 100% * 分值
服务不合格次数		每发现一处不符合扣╳分

注：根据不同服务供方性质及考评重点调整考评内容及分值，此表仅供参考。

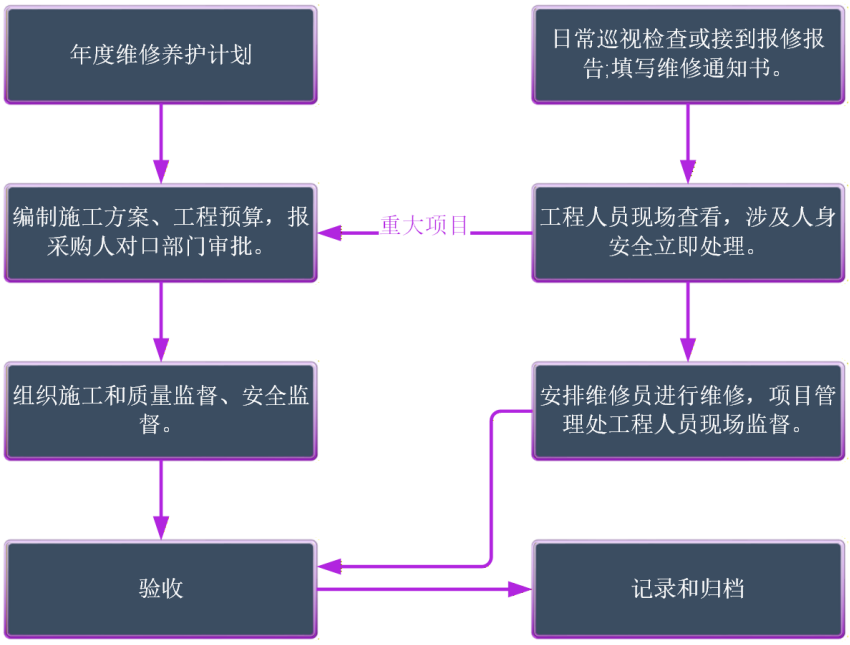
（3）服务承诺

- 制订明确的监管措施，达到外包合同规定的质量要求
- 服务供方的考核与管理全覆盖
- 如采购人对本项服务有具体要求的，则按采购人要求执行。

11.2.2 建筑及设施设备管理

物业管理产生之初，服务的主要内容就是房屋的维保工作，**通过科学、认真、细致的工作，使房屋大、中修费用减少，使用寿命延长。**

对本项目的建筑物及设备设施实行专项管理，是确保设备的正常运行，延长设备运行寿命，降低物业管理的成本，最重要的是能充分发挥各种设备的使用功能， 使客户需求得到最大限度的满足。因此，共用部位的维护、共用设备设施的运行管理、维修保养管理、安全管理、档案资料管理是基本的内容。



维修养护流程





（一）日常维修方案

建立完善的报修响应体系，确保各类设施设备故障及突发事件能够得到迅速处理，保障采购人工作的顺利进行。

（1）维修响应机制

a. 设立24小时服务热线

设立专门的 24 小时服务热线，确保本项目内的任何报修需求能够在第一时间得到响应。所有报修电话将被详细记录，并立即转派至相关维修人员。为了提高响应效率，我们还将配置呼叫中心系统，能够同时处理多条来电，并根据报修内容自动分配最合适的维修人员。

服务热线将由具备专业资质和技术能力的客服人员值守，确保在非工作时间内也能及时处理紧急情况。

b. 明确保修响应时间

紧急报修（如消防系统故障、电梯困人等）：接到报修后立即响应，维修人员将在 5 分钟内到达现场。针对这些高危情况，我们将安排应急小组，随时待命应对突发状况。

一般报修（如水电设施、照明设备等）：接到报修后 10 分钟内响应，维修人员将在 2 小时内到达现场。对于这类报修，我们会通过信息化管理系统进行任务调度，确保优先级较高的任务能迅速处理。

非紧急报修：接到报修后 1 个工作日内响应，并根据实际情况安排维修或处理。虽然这类报修相对不紧急，但我们也会尽量缩短响应时间，以提升整体服务质量。

c. 建立报修跟踪系统

通过信息化管理系统对所有报修进行实时跟踪，确保每项报修都能及时处理并反馈给报修人。系统将自动生成报修工单，记录报修时间、处理进度及完成情况，确保透明化管理。

系统将定期生成报修报表，帮助管理人员了解报修情况，发现潜在问题并及时调整服务策略。此外，报修人可以通过在线平台查询报修进度，增加信息透明度和用户满意度。

d. 加强与甲方沟通与反馈机制

每次报修完成后，将主动联系报修人，确认问题是否完全解决。如果客户对维修效果不满意，将重新派遣技术人员进行复检，直至客户满意为止。

同时定期组织座谈会，邀请本项目的用户代表参与，收集他们对报修服务的意见和建议，以便不断改进服务流程。

（2）报修渠道与流程

为了确保报修请求能够得到及时有效的处理，物业管理公司需建立多渠道、多层次的报修受理机制，方便办公人员随时随地提交报修申请，并实时跟踪处理进度。

a. 报修渠道

- 电话报修：
  - 设立24小时报修热线，确保随时受理报修请求。
  - 接听并记录报修信息，解答报修人的疑问，并提供必要的指导和建议。
- 在线报修平台：
  - 开发并推广使用在线报修系统，支持办公人员通过手机APP或网页端提交报修申请。
  - 该系统应具备用户友好的界面设计，操作简便易用，并能实时显示报修进度，方便报修人了解处理情况。
- 现场报修：
  - 在本项目各主要建筑设置报修点，配备专门的报修登记人员，方便办公人员即时报修。报修点应设有明显的标识，便于查找，同时配备必要的办公设备，确保报修登记工作的顺利进行。

b. 报修流程



- **接单确认：**项目管理处接到报修请求后，立即记录报修信息，包括报修人姓名、联系方式、具体位置、问题描述等，并向报修人反馈已受理的信息，告知预计响应时间和处理方案。
- **任务分配：**根据报修事项的紧急程度和专业需求，项目管理处迅速分配任务至相应维修团队或技术人员。分配过程中应综合考虑维修人员的专业技能、工作负荷以及所在位置，确保任务分配科学合理。
- **现场检查：**维修人员按响应时间要求到达现场，进行初步检查和评估，确定问题原因及处理方案。检查过程中应注重沟通，及时向报修人反馈检查结果，并听取他们的意见和建议。
- **处理反馈：**维修人员完成初步检查后，立即向报修人反馈检查结果和预计修复时间；修复完成后，再次联系报修人确认问题已解决。处理过程中应保持良好的沟通，确保报修人满意。
- **归档存档：**所有报修记录及处理情况均需详细记录并归档保存，以备后续查阅和考核。档案内容应包括报修时间、处理过程、最终结果以及相关人员的签字确认，确保每一项报修都有据可查。

（3）监督与考核

为确保报修时间响应机制的有效运行，我司需建立健全的监督与考核机制，定期对报修响应情况进行评估，发现问题及时改进。

a. 定期检查

项目管理处应每周对报修响应情况进行总结分析，查找存在的问题并提出改进措施，确保报修响应机制的有效运行。每周例会上，应对一周内的报修情况进行通报，表扬表现优异的员工或团队，同时指出存在的不足之处，明确改进方向。

每月组织一次全面的内部审核，检查各项报修响应指标是否达到预期目标，特别是对一级和二级响应事项的处理情况要重点审核。审核过程中，应邀请相关部门负责人参加，共同探讨优化方案，提升整体服务水平。

b. 服务质量考核

采购人将根据报修响应时间、处理效率、客户满意度等指标对物业管理公司进行定期考核，考核结果作为年度合同续签的重要依据。考核标准应严格按照招标文件中的规定执行，确保公平公正。

对于连续多次考核未达标的，采购人有权根据合同约定的违约条款进行处罚，并责令限期整改。整改期间，我司应制定详细的整改措施，并向采购人提交整改报告，接受复查。

c. 奖惩机制

对于在报修响应中表现优异的员工或团队给予表彰奖励，包括但不限于奖金、荣誉证书、晋升机会等形式，激励员工积极工作，提高整体服务水平。

对于未能按时响应或处理不力的情况，将按照合同约定予以处罚，处罚措施包括但不限于扣减服务费用、警告、解除合同等。同时，应严肃处理相关责任人，确保类似问题不再发生。

（二）设备设施档案管理要求

（1）总体要求

- 设备设施档案管理
  - 承接查验阶段所接收的所有设备设施的技术资料和图纸，移交手续及发现问题处理的书面协议或记录；
  - 设备设施运行管理中产生的重要技术资料（如重大维修、重大事故处理、设备中、大修、技术改造、设备报废等，以及同供方签订的合同或协议等）；
  - 日常运行记录、维护保养记录、维修记录等。
- 设备设施分类、编号
  - 设备设施按《设备编号说明》予以分类、编号。
- 建立台账、标识管理
  - 《设备设施管理台账》、《设备设施清册》内的设备编号与设备现场标明的设备编号应保持一致；

- 设备设施按一台（单机单台或系统功能）一帐的原则建立管理台帐；
- 将《设备设施管理台帐》中的各类设备设施按统一编号排序、汇集、现场核对、逐项确认、登记、造册形成《设备设施清册》；
- 设备设施台账应妥善保管，根据设施设备维修、改造、更新情况（定期检测、重要部位的维修、中、大修及零配件更换等），更新设备设施台账内容予以登记；
- 设备设施标识应置于便于识别的固定部位，如有污损应及时更换。

（2）设备设施基础现场要求

- 操作规程编制
  - 根据所辖设备设施《使用说明书》或《使用手册》、法律法规及行业规范的要求以及《服务合同》的约定和项目特点，编制不同类型设备的"操作规程"。包括：设备设施操作规程，运行、巡视操作规程，维护保养操作规程。
- 现场标识
  - 上墙标识，包括人员作业证/责任人、主要作业流程、应急处置流程、安全管理制度及设备房名称和安全警示；
  - 设备设施设置操作标识、运行标识、状态标识、安全标识、应急配件和专用工具摆放标识等；
  - 维修时应显著位置设置维修、警示标识，按设备运行状态设置。
- 管理要求
  - 上岗前人员应经过培训，特殊工种需持有效证件。
  - 安全用具、应急照明、消防器材等，应完好且符合国家相关法规的要求。
  - 设备设施根据需要统一分类、编号管理。
  - 设备设施和设备房，未获得到业主方同意，不得改变使用功能、用途或挪作它用。

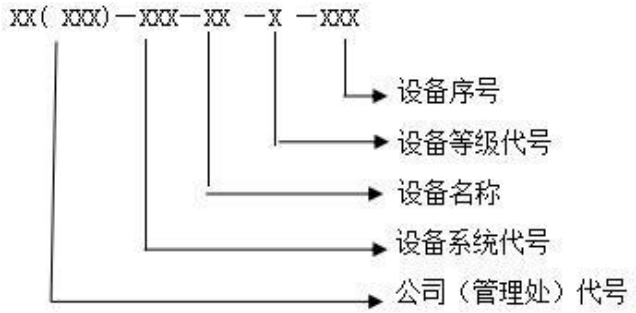
- 外来人员进出设备房需在《设备房外来人员进出登记表》上登记。

- 记录要求
  - 项目应保存档案、台账等相关文件化信息。

（3）设备编号说明

a. 以项目为单位进行编制

设备编号由“公司代号”、“设备系统代号”、“设备名称”、“设备等级代号”、“设备序号”5 部分组成，见图 1。各码段要求如下：



示例 1：ZN（SGZ）-GB-SH-001

振南（上钢社区综合服务中心）-给排-生活泵-001

b. 编码说明

- 公司（管理处）代号
  - 公司代号以大写字母“ZM”表示。项目管理处代号以大写字母“P”+五位阿拉伯数字标识。

- 设备系统代号
  - 设备系统代号（包括设备、工具、办公及自动化等），应用大写的拼音首字母表示。设备系统代号包括但不限于：
    - ✓ 强电，代号即：QD；
    - ✓ 应急电源，代号即：YJ；
    - ✓ 弱电，代号分别为：安防：AF、通信：TX、广播:GP、自控:ZK、车库:CK、电视:DS；

- ✓ 消防，代号即：XF；升降，代号即：SJ；
- ✓ 给排水，代号即：JPS；
- ✓ 空调，代号即：KT；
- ✓ 供暖供气，代号即：GL/MQ/TRQ。

c. 设备名称

设备名称应用中文表示，并下表规定命名。

设备名称

设备系统	设备名称
强电系统（XXQD）	高低压配电柜、变压器、大型灯具、避雷装置
应急电源系统（YJ）	发电机、UPS、ATS、EPS
安防系统（AF）	视频监控设备、巡更设备、门禁设备、防盗报警、防抢报警设备
通信系统(TX)	网络交换机、综合布线、网络设备
广播系统(GB)	音响设备、放大器、录像机、影碟机
自控系统(ZK)	主机、DDC 箱、执行机构
车库系统(CK)	主机、闸机，出、入票机
电视系统(DS)	接收机、调制器、转换器、放大器、天线设备、监视器
消防系统(XF)	消防火灾自动报警系统、消防火灾自动灭火系统、消火栓系统、消防防排烟系统、气体自动灭火系统。(包括各类消防泵、喷淋泵、稳压泵、防火卷帘、应急广播、排烟风机正压风机、应急照明、消防灭火机、消防箱、水带、水枪等)
升降系统(SJ)	垂直电梯、货梯、自动扶梯、擦窗机、吊篮等

设备系统	设备名称
给排水系统(JPS)	水泵、减压阀、气压罐、水箱、净水设备、游泳池设备、热水器、污水处理设备、计量泵、鼓风机
空调系统(KT)	冷冻机组、热泵机组、溴化锂机组、换热器、水泵风机、冷却塔水处理、风机盘管、变风量机组、空调箱、膨胀水箱、单体空调机等
供暖供气系统(GNGQ)	锅炉、煤气、燃气等
办公及自动化系统(BG)	复印机、传真机、电脑、打印机等
监视测量系统(JSCL)	压力表、安全阀、水温表，温湿度计、万容表、电子秤、各类测试仪器等
其他系统	手携式电动设备，清洁、绿化设备、APP移动设备及其他专用工具等。

d. 设备等级

设备等级用来区分设备重要性，用罗马字符表示，分类原则见下表。

表 11-3　设备等级分类

设备等级	分类原则
Ⅰ级设备	高压配电柜、主要低压配电柜、变压器、发电机、消防设施与设备、生活水泵、水箱、冷冻机（热泵）锅炉、程控交换机、视频监控设备、防盗报警设备、电梯等。
Ⅱ级设备	有线电视、卫星电视（不含用于生产、交易的专用接收装置）背景音响、单体空调、健身娱乐设施等。
Ⅲ级设备	除Ⅰ、Ⅱ级设备以外的设施设备，如：、一般工具、泛光照明等。

e. 设备序号

设备序号应使用阿拉伯数字从 001 开始，依次延续。设备序号应与物业项目同类设备系统数相对应。

（三）设施设备运行管理方案

（1）运行策划和运行检查

- 项目应根据法律法规、行业规范和服务合同要求，确定所辖项目的设备设施运行要求，策划运行巡视的区域、路线、部位、重点内容、间隔时间和巡视方式。
- 项目负责人应根据设备的特点和运行需求、巡视方式，编制设备或系统的运行/巡视操作规程、运行/巡视记录，确定责任人，经项目负责人批准后执行。
- 项目负责人应根据所辖项目设备设施管理的内容，按照《项目运行管理规定》内相关要求对运行管理状况进行检查，检查时应在现场《设备房外来人员登记表》中签字。
- 项目负责人可会同工程技术员共同参与检查，结果记录在《项目检查表》上，并对发现的问题进行分析，确定整改期限，并及时整改。



（2）值班制度和交班制度

- 值班人员必须监守岗位，不得擅自离岗，按规定路线定期巡视设施设备运行情况。

- 巡视中密切注意设施设备运行情况，及时发现和处理隐患，发现设备故障，维修人员无法处理时，应及时上报。
- 值班人员因特殊原因须调班时，必须事前报请工程负责人同意方可调班。值班中要做到：
  - 三干净：设备干净、机房干净、工作场地干净。
  - 四不漏：不漏电、不漏油、不漏水、不漏气。
  - 五良好：声音良好、密封良好、润滑良好、紧固良好、调整良好。
- 接班人员提前10分钟到岗，作好准备工作。交班人要做到：
  - 现场交设备，既设备运行状况及发现的问题。
  - 交使用工具，做到功能、工具、仪表完好齐全。
  - 交场地、交班前需进行清扫工作。交值班记录本，认真填写工作记录。
  - 交机房等处钥匙。
- 接班人要做到：
  - 必须按交接班记录本上的记录，核对设备状况。
  - 检查仪表、工具，听取上一班值班人员运行情况的介绍。
  - 核对机房钥匙，并在交接班记录表上签字。
  - 发现未按交接班要求交班，接班人有权拒绝接班，并报告工程负责人。





（3）事故处理和报告制度

- 当设备发生故障时，本专业值班人员可以解决的，报告后立即排除故障/进行处理。
- 当设备发生事故时，值班人除进行报告，还应启动相应的应急预案，减

少损失。

- 下列情况必须报告工程负责人：
  - 重点设备非正常操作启停，调整及其它异常情况。
  - 设备运行方式改变。
  - 重点设备发生故障或停机维修。
  - 影响用户使用的设备故障或施工。
  - 值班员暂时离岗。
  - 需要与上级及外协联系。
- 出现情况如符合《重大事件管理规定》相关条款的，应立即报告项目负责人，并执行相关程序。
- 事故调查分析及处理按《重大事件管理规定》执行。

（4）记录要求

- 项目应保存设备设施运行、检查、交接班等相关文件化信息。

（四）设施设备维护保养管理方案

（1）定义

- **一级保养(普通保养)——是指设备除日常保养外，按计划对设备进行局部拆卸和检查、清洗规定的部位，疏通油路、管道，调整设备各部位配合间隙，紧固设备各个部位的过程；**
- 二级保养（精密保养）——是二级保养除完成一级保养的全部工作外，要对设备进行局部解体检查和修理，更换或修复磨损件，清洗、换油，排除异常异响情况和故障，恢复局部工作精度，检查并修理电气系统保养测试内容；

（2）管理基本原则

- 设备设施的维护保养采取日常维护保养和定期维护保养相结合的方式进行；
- 定期维护保养分别为“一级保养”和“二级保养”；
- 项目应按照设备《使用说明书》或《使用手册》、法律法规及行业规范的要求制定相关专业设备的维修保养操作规程，设备的维修应由具有资质的人员进行操作管理；
- 对重要、关键设备设施应进行状态监测和技术诊断，确保其处于正常的完好状态；
- 应健全设备设施的维修信息管理，完善技术档案和维修记录。

（3）维护保养计划

- 项目负责人每年十一月份编制下年度《年度工作计划》（工程），经项目负责人审核，批准后实施；
- 制定计划时，应考虑以下状况：
  - 设备设施的使用频度和运行状况，是否存在安全隐患，是否带故障运行；
  - 保养计划的制定应根据设备运行的特点，考虑周期性保养和季节性保养相结合。时间合理，尽量不影响正常的工作、生活秩序；

- 故障多发设备和设备易损部位；
- 设备设施《使用说明书》或《使用手册》、法律法规及行业规范规定的定期保养期限和时间；
- 维修等级与实施方案等。

（4）维护保养实施

- 项目负责人应根据《年度工作计划》（工程），每月月底下发《公共设备设施保养维修派工单》，落实次月的设备设施维护保养时间和人员安排；
- 设备设施保养可参照《各类设备设施维护保养期限参考标准》和《常见设备设施维护保养参考内容》的要求实施；
- 设备设施保养完成后应将保养实施的情况在《公共设备设施保养维修派工单》上记录，并在《月度设备设施维修保养汇总表》上注记。定期保养及更换零部件时，应将保养和零部件更换情况填写在《设备设施管理台帐》上；
- 设备设施维护保养间断、结束后，应及时清理现场环境，做到“工完场清”；
- 需要外委的维护保养项目：
  - 对于因自身资质或能力的原因无法进行维护保养和解决的故障，需请专业单位维修时，项目应制定外包合同，按照《服务外包管理规定》的要求执行服务分包；
  - 对委托分包方进行维护保养或维修的设备设施，项目应对分包方的维护保养或维修工作进行监督、检查，组织对所维护保养或维修的设备进行功能性检验，并做好相关记录。

（5）记录要求

- 项目应保存维护保养、外包管理等相关文件化信息。

（五）设施设备维修管理方案

（1）管理基本原则

- 设备设施的维修采取零修、急修、定期大修与日常维护保养和定期维护保养相结合的方式进行；
- 计划性维修应列入《年度工作计划》（工程）
- 设备设施维修，项目应派发工单《公共设备设施保养维修派工单》，落实设备设施维修时间和人员安排；
- 项目应按照设备《使用说明书》或《使用手册》、法律法规及行业规范的要求进行维修工作落实及跟踪，设备的维修应由具有资质的人员进行；
- 对重要、关键设备设施应进行状态监测和技术诊断，确保其处于正常的完好状态；
- 设备设施保养维修完成后应将维修实施的情况在《公共设备设施保养维修派工单》上记录。更换零部件时，应将更换零部件情况填写在《设备设施管理台帐》上。设备设施的维修的信息、技术档案和维修记录应妥善保存；
- 项目应对维修工作进行监督、检查。维修结束后组织相关技术人员对所维修的设备进行功能性检验，并做好相关记录。

（2）设备设施维修

- 零修——指对设备的日常运行中出现的故障进行检查（检测）、排除的活动。对日常点检和定期保养中发现的问题，进行维修保养，更换和修复失效件，以保证正常使用功能。
  - 设备设施日常运行中出现的故障由维修技术人员维修，当不能排除的故障应上报领导，寻求技术支持或委托专业单位进行维修；
  - 对暂时不能停机维修、缺少备件或其他原因不能及时恢复正常的故障，在不影响运行和师生工作生活的情况下，应做好记录，纳入维修计划及时予以维修；

- 对带病运行的设备，应采取必要的措施，加强巡视，避免事故发生；
- 我司门应对经常性发生的故障进行分析，对易损件应准备适量的备品备件，以备急需。

- 急修——指对造成事故或突发事件的设备故障的实施的紧急抢修。
  - 发生突发事件或紧急情况时，按应急预案进行紧急处理，由当班负责人或我司门组织有关人员进行紧急抢修；
  - 抢修过程中应查明故障原因，构成设备事故的按相关规定的要求进行事故调查和处理。

- 大修——指维修时需全部解体检测检修，更换易损件或修复所有不符合要求的零部件，全面消除缺陷，以恢复原始精度、性能、负荷能力和功能，达到出厂标准。
  - 大修应实行科学管理，认真执行国家和行业标准及技术要求；
  - 大修应制定计划，按照法律法规和服务合同的约定报相关部门和委托方审批后实施；
  - 大修应拟订维修方案，方案内容应包括：维修内容，技术要求，质量标准，材料、辅料、备品、备件明细，以及工程进度等组织实施的具体内容；
  - 大修应按拟订维修方案的进行，加强对维修项目和现场的跟踪，确保工艺、技术、质量和安全；
  - 外委实施的大修，供方的选择应按《服务外包管理规定》的规定选择。外委实施的大修一般应规定一定期限的保修期，负责解决在此期间发生的质量问题，保证正常使用；
  - 大修过程应做必要的维修记录，大修后应进行全面验收，维修记录应有维修人和验收人的签名确认，验收合格方可交付使用。验收内容和方式可以是：
    - ✓ 目视外观基本情况；
    - ✓ 重要技术参数的现场检测或检测报告/记录；

- ✓ 与之相关联的辅助设备和系统的外观和运行状态；
- ✓ 调试与试运行，检查设备使用功能；
- ✓ 观察维修现场环境情况。

– 大修后，设备应全面消除缺陷，恢复原始精度、性能、负荷能力和功能，达到出厂标准，满足运行要求，并能达到预期效果。

（3）记录要求

- 项目应保存设备设施维修和外包管理的相关文件化信息。

（六）建筑物管理

（1）管理要点



- 应根据房屋的结构类型，按不同使用年限和使用环境，根据需要聘请专业机构定期开展房屋结构安全检查和沉降测试，确保承重结构固件完好牢固，沉降值在许可范围内。发现问题，及时报告业主方。
- 涉及公共安全的房屋建筑及附属物应无安全隐患，发现主体结构、承重构件损坏，应立即报告；非主体结构、承重构建损坏，及时组织修缮。

（2）维护要求

类别	部位	工作内容
结构	承重结构	• 承重构件表面、构建本体、灰缝、连接节点、连接件、紧固件等无变形、开裂、松动、破损、铁涨锈蚀、蜂窝麻面、风化腐蚀。 • 如需变动承重结构，必须获得原设计单位或高于原设计单位设计资质的设计单位进行设计计算，出具正式设计图并经审图单位审核同意。

类别	部位	工作内容
	木结构	• 户外木结构每年用木油或桐油涂刷一遍，涂刷厚度宜不大于12㎡/升。涂刷工艺应参照木制品油漆施工流程，完工后应做到表面覆盖无遗漏，目测厚度均匀，光亮。 • 户内木结构每10年用木油或桐油涂刷一遍，涂刷厚度宜不大于15m/升。涂刷工艺应参照木制品油漆施工流程，完工后应做到表面覆盖无遗漏，目测厚度均匀，光亮。
金属构件	易锈蚀的	• 户外金属构件每年定期检查、防腐蚀处理一次，每个构件、每个面目视锈蚀面积不大于5%。螺栓连接应采用止退螺母固定，止退垫片、保险销等完好，紧固力矩应参照GB/T16938。 • 户内金属构件每5年检查、防腐蚀处理一次，每个构件、每个面目视锈蚀面积不大于5%。螺栓连接应采用止退螺母固定，止退垫片、保险销等完好，紧固力矩应参照GB/T16938。
	非锈蚀的	• 每年检查一次紧固件，螺母不得松动，止退垫片、保险销等完好。
墙面	外墙体	• 涂装类外墙体每年目视检查，涂料、油漆脱落面积不大于涂装
		面积的 1%。修缮宜采用同质材料、相同工艺修复。 • 铺装类外墙体每年清洗 2 次，铺装石材、瓷板不得松动、脱落修缮宜采用同质材料、相同工艺修复。
	幕墙	• 应定期采取目测巡视的方法，玻璃或铝板无破裂、起翘、脱落并做好记录。 • 竣工验收一年以上的玻璃幕墙，每 5 年委托第三方进行检查。 • 采用结构粘接装配的玻璃幕墙工程，交付使用满 10 年的，对该工程不同部位的硅酮结构密封胶进行粘接性能的抽样检查； 此后每 3 年进行一次检查。对采用拉杆或者拉索的玻璃幕墙工程，竣工后每 3 年检查一次。

类别	部位	工作内容
		● 超过设计使用年限需要继续使用的幕墙，应进行安全性鉴定，并每年进行安全检查。
	内墙面	● 涂装墙面在日常巡视中及时发现严重污染、起皮、脱落等现状立即利用非办公时间或不影响用户使用的时间段实施修复。修缮工艺参照油漆施工工艺流程实施，质量标准为目视涂刷颜色均匀，与周边未修缮的墙面浑然一体。 ● 石材铺装墙面表面光洁，无积灰，石板无划痕、松动、脱落、破裂等现象。新接管项目铺装面层应采用喷洁蜡封底保护，日常采用干作业法清洁。更换须采用同质材料实施。 ● 瓷板铺装墙面表面光洁，无积灰，瓷板无松动、脱落、破裂等现象。日常采用 5%浓度的中性清洁剂进行保洁。更换应采用同质材料实施。 ● 金属板铺装墙面应做到表面光洁，无积灰、氧化、起翘、松动脱落等现象。不锈钢材质用钢油进行日常的保洁养护，其他金属材料用喷洁蜡进行养护。
地面	户外地面	● 柏油地面应保持地面清洁，交通划线标志清晰，无污染物粘贴破损、凹陷等。破损处修缮宜采用局部切割、剥离、同粗粒度的柏油路面材料填充并压实工艺路线。 ● 水泥地面宜保持地面清洁，各类划线标志清晰，无污染物粘贴破损、开裂等。破损处的修缮应采用局部切割、剥离、同标号砼填充并压实、抹平工艺路线。 ● 铺装地面应保持地面整洁，勾缝密实，铺装层无松动、断裂、破损等现象。日常宜每月一次用高压水进行冲洗。损坏后的更换应采用同质材料实施。 ● 防腐木地面应保持地面完好，无断裂、凹陷、腐烂等现象。宜每年1 次木油或桐油涂刷维护保养，涂刷厚度不大于 12 ㎡/升漆膜均

类别	部位	工作内容
		匀。
地面	室内地面	• 水泥地面应保持完整，无脱皮、起砂、凹陷等，目视范围内裂缝数量不大于 3 条，每条长度不大于 2m。 • 铺装地面应保持完整，铺装层表面无划痕、松动、破裂、缺损同质材料石材铺装层采用蜡层、晶面等技术方法进行养护。瓷板铺装层采用 5%浓度的中性清洁剂进行保洁。聚合物铺装层采用封底蜡处理，并作日常抛光养护技术方式实施维护。如需更换应采用同质材料实施。 • 涂装地面应保持完整，表面无大规模起皮、破损，目视范围内起皮、破损处不超过 10 处，合计面积不大于 2 ㎡。修缮工艺参照环氧地坪油漆施工工艺流程实施，修缮后的涂层宜保持与周边涂层浑然一体。 • 木制品地面应保持完整，无松动、脱落、凹陷等现象。防腐木制品宜 3 年涂抹一次木油或桐油维护，涂抹后目视漆层均匀；漆板宜采用封底蜡及日常液体蜡抛光处理，并做到面层光亮如新。 • 地毯地面应保持地面整洁，无破损、起翘。
附属设施	围栏	• 易锈蚀金属制作的围栏每季度检查一次，应保持围栏完好，无破损、锈蚀、松动等现象，发现破损、松动等应立即修理。每年对金属部分进行敲铲油漆防腐处理。 • 非易锈蚀金属围栏每季度检查一次，应保持围栏完好，无破损松动等现象，发现破损、松动等应立即修理。 • 木制围栏每季度检查一次，应保持围栏完好，无破损、松动、腐烂等现象。发现破损、松动、腐烂等应立即修理。每年涂抹一次木油或桐油维护，涂抹后目视漆层均匀。
	窨井盖	• 金属窨井盖、砼制窨井盖、树脂复合材料等窨井盖应每季度检查一次，保持完好，开启灵活；

类别	部位	工作内容
		● 无缺损、断裂、锈蚀等现象。发现破损应立即更换。
建筑设施	屋面	● ，每月巡视防水层与女儿墙翻边处，应完整，无缺失、空鼓、开裂，卷边压条无损坏、脱落，收头结构胶无脱落、开裂等现象。一旦损坏，应立即修缮。 ● 屋面保温层的通气孔管应完好，每月定期巡视，不应作其他用处。发现缺损应立即修复。 ● 通风口百叶应具备防雨水功能，窗框应与墙体、百叶条与窗框应固定牢固，百叶条、铆接件不应缺损、断裂。 ● 接闪带、接闪杆安装应保持完整，安装牢固无松动。每月巡视一次，应保持接闪带、接闪杆无锈蚀、固定支架无脱落、焊缝无开裂，接闪网支撑体无缺损、倒伏。发现缺损应 5 个工作日内修复完成。每年一次由入网单位进行检测。
建	门、窗	● 金属类门、窗应保持功能完好，门框、窗框与建筑结构固定牢
筑设施		固，启、闭灵活，密封条、锁扣、铰链、支撑、把手、闭门器等配件完整。发现损坏立即更换零配件。每年宜对铰链、支撑滑块等处进行润滑。 ● 塑钢类门、窗应保持功能完好，门框、窗框与建筑结构固定牢固，启、闭灵活，密封条、锁扣、铰链、支撑、把手、闭门器导轨、滑轮等配件完整。发现损坏立即更换零配件。 ● 木制类门、窗应保持功能完好，门框、窗框与建筑结构固定牢固，启、闭灵活，锁扣、铰链、支撑、把手、闭门器等配件完整，油漆完好，无严重剥离，门、窗本体无松动。
	人防设施	● 人防设施功能可随时保证正常、有效，设施设备功能运行正常 ● 人防通风系统试机正常，功能有效。 ● 避难设施完好。 ● 人防工程检查应符合GB 50134 的要求。保证避难设施无损坏

类别	部位	工作内容
		地面平整、密封性好、排水掏畅通无端塞；发现损坏立即修复

（3）巡检流程

a. 月度巡检

- 巡检各处楼梯间(消防通道）应符合以下要求：
  - 踏步无损坏；楼梯间墙面无裂纹、无龟裂、无剥落；
  - 吊顶、天花无损坏；
  - 发现有损坏应在本月但不迟于下月安排在不影响用户办公的基础上修复。
- 巡检各处门应符合以下要求：
  - 无生锈、无掉漆、无起皮；
  - 防火门无生锈、无掉漆、门启闭灵活；
  - 发现损坏，防火门应在本月内修复，其它门最迟于下月安排在不影响用户办公的基础上修复。

b. 季度巡检

- 巡检各公共地砖应符合以下要求：
  - 无损坏、无裂缝；
  - 损坏或裂缝严重的及时更换。日常发现地砖损坏的应及时维修。
- 巡检各防火门、分户门、隔离门应符合以下要求：
  - 门轴承加油润滑；
  - 发现有生锈或掉漆的及时修补。

- 巡检各处窗应符合以下要求：
  - 窗框无松动、无翘曲、无断裂；
  - 启闭灵活，发现门窗框松动、翘曲的，宜将锚固铁脚的墙体凿开，将铁脚取出扭正，损坏的应焊接好；门窗框矫正后用木楔固定再用高强度水泥砂浆把铁脚重新锚固，填实墙洞，等砂浆强度达到要求，撤去木楔。门窗框与墙壁间的缝隙修补好。断裂损坏部位可按原截面型号用电焊焊接。翘曲或损坏严重的门窗扇，卸下矫正，焊接后重新安装。配件上油。

c. 半年巡检

- 巡检屋顶应符合以下要求：
  - 防水层、隔热层完好；
  - 保护外壳无破碎或裂缝，防水层卷边无脱落；
  - 如发现损坏应立即修缮。
- 巡检外墙饰面应符合以下要求：
  - 应保持饰面清洁、无脱落、无空鼓；
  - 石材外墙、玻璃外墙、铝板外墙宜每年清洗二次；
  - 及时修补外墙饰面脱落部分，修旧如新；



  - 涉及到玻璃幕墙按《上海市建筑玻璃幕墙管理办法》执行。
- 巡检人行道、车行道应符合：
  - 表面无起砂；
  - 每半年，表面起砂的先用榔头把酥松起砂的部分敲松，再用高压水枪冲刷干净后，用高强速凝水泥砂浆修复；
  - 日常发现有损坏的人行道、车行道及时修补。
- 巡检窨井应揭盖检查并清理污泥。

d. 年度巡检

- 巡检地基基础应符合以下要求：
  - 每年进行一次全面观测；
  - 应无倾斜、地基无明显沉降、移位，墙体无严重裂缝等。
- 巡检梁、柱、板主体应符合：
  - 每年进行一次全面检查；
  - 应无倾斜、变形、弓凸、剥落、开裂和非收缩性裂缝，无露筋等。
- 巡检内墙饰面应符合：
  - 粉刷面无裂缝；
  - 瓷砖面无裂缝；
  - 修补有裂缝的粉刷面；
  - 更换裂缝较大的瓷砖面；
  - 可疑部位用小铁锤轻轻敲击，有脱落或空鼓的饰面的，应及时修补或进行更换。
- 巡检防盗网应符合：
  - 无掉漆、无生锈；
  - 每年根据损坏程度确定重新刷油漆的区域。
- 巡检花园围栏应符合：
  - 无掉漆、无生锈；
  - 每年根据损坏程度确定重新刷油漆的区域。
- 巡检吊顶应符合：
  - 无破损、无下垂；
  - 每年，揭开石膏板查看吊顶钢丝，更换生锈严重的钢丝；
  - 日常发现有破损的应及时更换。

- 巡检雨篷应符合：
  - 螺丝部位无松动、无脱胶；
  - 螺丝部位进行加固；
  - 脱胶部位进行补胶；
  - 大雨或台风等天气来临前，视情况增加保养次数。
- 巡检户外管道应符合：
  - 无生锈、油漆面完好；
  - 每二年全部刷油漆一次；
  - 重点部位，有必要时可增加次数；
  - 污染严重的随时刷油漆。

房屋建筑主体巡检、保养内容及质量标准

序号	项目	巡检内容	定期检查保养内容及要求	频次	质量标准
一	房屋承重结构部位	● 每周对承重结构、沉降缝情况（目测） ● 室外结构件目测检查 ● 检查二次装修情况	房屋下沉检查	1次/年	● 建筑主体无明显下沉 ● 承重结构不得破坏 ● 承重结构开裂值不大于国家标准
			承重结构裂缝、起壳检查	2次/年	
			业主区域二次装修期间检查	1次/天	
二	外墙、玻璃幕墙	● 检查外墙面起壳空鼓情况 ● 检查外墙漏水情况 ● 检查玻璃幕墙结构接地 ● 检查外墙窗门、墙体广告、空调室外机等附属设施 ● 检查二次装修情况	玻璃幕墙胶体密封检查	2次/年	● 墙体、石阶、雨棚无裂缝、不松动、不剥落，整洁统一、功能完善 ● 外墙渗水修理及时率100% ● 二次装修无违规情况 ● 外墙附属设施安装牢固、构件牢固
			外墙面空鼓检查	2次/年	
			外墙面附属检查	2次/月	
三	屋面	● 检查隔热层、防水层、墙体、地	大楼避雷检测	1次/年	● 避雷接地电阻小于4Ω

		沟情况 ● 检查屋面附属设备 ● 检查避雷设施 ● 检查二次装修情况	防水防护层、墙面检查	1次/季	● 屋面附属设施安装牢固 ● 二次装修无违规情况
			屋面设施检查	1次/月	
四	室内公共部位	● 检查墙面、门、护栏、装潢、五金件情况 ● 检查地面、吊顶情况 ● 检查二次装修情况	室内公共区域检查	1次/2日	● 门窗开启灵活、不松动 ● 地面平整、无撬裂 ● 五金件安装牢固、无松动 ● 缺陷修理及时率100% ● 二次装潢破坏修复率100%
			业主区域二次装修期间检查	1次/天	
五	室外公共道路	● 检查马路、人行道、无障碍设施、窨井盖、广告设施情况 ● 检查道路指示、警告标识情况 ● 检查道路隔离栏情况	室外道路设施	2次/月	● 道路平整、无坑洼、无缺损 ● 标识完好、无缺损 ● 缺陷修理及时率100%

（4） 修缮处置

房屋修缮周期，宜根据房屋已使用年限实施，可参照《房屋修缮周期表》实施。

表 11-5　房屋修缮周期

修缮项目		修缮周期（年）				
		一类房屋		二类房屋		三类房屋
房屋已使用年限		≥25	＜25	≥25	＜25	—
屋面修缮		8	15	10	12	10
外立面修缮		7	8	7	8	10
承重构件修缮		按房屋安全使用检查或检测结论				
设施、设备修缮	公用设施	8	10	8	10	7
各类幕墙		应按《上海市建筑玻璃幕墙管理办法》				

注1：一类房屋是指城市规划必须保留的房屋，有价值的建筑（不含文物建筑、优秀历史建筑）。

注2：二类房屋是指城市规划可以保留的房屋。

注3：三类房屋是指城市规划需拆除的房屋，如临时过渡建筑、列入市政动迁以及改造工程的房屋。

（5）检测检验

a. 结构检查

由项目根据《房屋结构（预计）检查周期表》，委托专业检测单位进行。

表 11-6　房屋结构（预计）检查周期表

结构类型	使用年限	一般使用环境（年）	特殊使用环境（年）
钢筋混凝土结构	60年以下	20	15
钢筋混凝土结构	60年～100年	10	5
	100年以上	5	2
钢、钢筋混凝土结构	60年以下	25	15
	60年～100年	12	5
	100年以上	7	2
钢结构	100年以下	30	15
	100年～150年	10	5
行业主管部门如对房屋结构检查周期做出另外规定，从其规定。			

b. 建筑物沉降观测

- 沉降观测的对象，宜为：
  - 地基基础设计等级为甲级的建筑物。
  - 复合地基或脆弱地基上的设计登记为乙级的建筑物。
  - 加层、扩建的建筑物。
  - 受邻近深基坑开挖施工影响的建筑。
  - 受地下水等环境因素变化影响的建筑物。
  - 建筑所有权人要求进行沉降观测。
  - 其他行业要求进行沉降观测的。
- 涉及上述的的建筑物，第1至5年内宜每年进行一次沉降观测，之后可每2年进行一次一次沉降观测。

（七）强电系统

（1）管理要点

- 负责变配电设备人员需经〈电业安全工作规程〉考试合格，取得特种作业操作证和电工进网作业许可证，持证上岗。
- 机房内应制度上墙，张贴变配电高压设备操作规程、变配电房管理规定等并按要求执行。
- 变配电值班电工应熟悉本站一次、二次回路原理和系统结构，了解及掌握本配电系统各供电回路的载荷情况，确保变配电系统安全。
- 妥善保管各种去全用具，定期协助电试单位做好电气设备预防性试验工作和安全用具检测工作。
- 定期检查并保持变配电房的进出线绝缘套管和支持瓷瓶良好，断路器手车进出灵活。
- 倒闸操作需填写操作票，经批准后应在模拟操作屏上先进行模拟操作，无误后方可实际操作。高压倒闸操作应二人执行，其中一人监护。操作人员须戴绝缘手套、穿绝缘靴。
- 部分电气设备检修时，应提前一周向机关服务中心报告，并详细说明需要停电及受停电影响的区域。对突发性的故障停电时，采用电话或口头报告方式，但事后应详细书面报告机关服务中心。
- 变配电设备检修前，应做好对该设备停电、验电、挂接地线、悬挂标识牌和装设遮栏等安全工作。
- 设备检修完成后，须仔细检查设备各部位的连接是否正确到位、连接螺栓是否紧国、内部无遗留杂物，检查无误后方可关门上锁。
- 检修完成送电前，应检查临时接地线是否已全部拆除，严禁带接地线送电。
- 巡视高压设备时，不得打开柜门，与10kv导电体保持1米以上的距离。
- 功率因数补偿电容运行时外壳温度应不高于60℃，若温度过高应采取措施降温。发现电容老化、外壳变形时及时更换。
- 变配电房应配备足够的二氧化碳灭火器或其它有效的灭火器。保证应急电源在紧急情况时投入正常使用。
- 变配电设备发生火灾时，应立即切断相关电源，并用灭火器灭火，同时及时上报工程部负责人。

- 非电工人员一律不得进入配电房，检查人员或外部维修人员进入配电房时，工程部负责人或专职电工须陪同进入，并做好记录。
- 专职电工每天对配电房内部进行巡查，遇雷雨、大风等气侯突变及其它异常情况时应加强巡视，发现问题及时向工程部负责人汇报。
- 维护配电房的整洁，保持安全通道的舒畅。
- 变配电房门口应设有防小动物入内的挡板，其挡板高度不得小于500毫米。
- 高压变电房钥匙至少有三把，一把主供紧急时使用：一把供专职电工使用：一把供安全负责人保管。
- 严格禁火制度，严禁将易燃易爆危险物品带进变配电间，变配电间内严禁吸烟。专职电工人员须能熟练使用消防器材。
- 严格执行操作规梧和安全生产规则，杜绝违章操作和不安全行为。

（2）日常巡检

- 巡检频次、顺序
  - 频次：每4小时一次。
  - 顺序：高低压配电室变压器、高压柜、低压柜。
- 巡检抄表记录
  - 巡检过程中，巡检人员应做好相应抄表工作，并记录于《配电间高低压日抄表记录》。
- 巡检内容

巡检地点	巡检内容		注意事项	发现问题汇总
变配电房	机房现场	声音、味道	无异味有无异声	**运行状况检查、计量和室内温湿度记录**
变配电房	机房现场	室内温度	是否＜35° C	**温度过高，立即打开通风或空调。**
		室内湿度	是否＜70	**湿度过高，立即打开**

巡检地点	巡检内容		注意事项	发现问题汇总
				去温机或用空调去湿
		空调	是否正常	若有异常情祝，立即报告主管，请其通知空调工维修
		送排风		
		照明设施	是否完好	立即更换
		绝缘用具	是否完好、是否按时进行测试	若有损坏和未按时测试的情况，及时报告主管。
	电压表、电流表、功率因素表		是否损坏	立即报告主管，请其安排人员处理
低配室	电器柜上指示灯		是否有不亮的现象	自行更换，并在“设备维修保养记录”上做好记录。
	母线接头		是否过热、变色	立即报告主管，请其安排人员处理
	电力补偿电容		是否漏液、膨胀	立即报告主管，请其安排人员处理
变压器	变压器温度控制仪		是否高于正常温度70℃，能否自动打开排风扇	立即报告领班，请其安排人员处理

（3）维修管理

- 领班在每年年底制订下一年度的设备维保计划和在每月月底制订下一月度的设备维保计划时，将供配电设备（设施）按其维保周期列入计划中。

- 领班对供配电设备（设施）的维修保养工作，从材料、人员等作具体安排和协调。在对维保工作督导的同时，将维｛呆内容、检查验收结果及时填写在《设备、设施维保记录》或委外维保单位的工作反馈单中。
- 服从设备领班安排，按《低压配电柜检查保养表》、《机房配控制柜检查保养表》、《层面公用配电箱检查保养表》中的检查保养内容和标准，实施供配电设备具体维修保养的全过程工作。维｛果情况记录于《设备、设施维保记录》表中，零部件更换及大修的情况同时记录于《设备台帐》有关栏目中。
- 供配电设备（设施）故障维修一般不超过8小时，若在8小时内无法解决的重要部位故障，应将故障原因的分析、解决方案、解决时间书面上报项目管理处并尽一切办法限期解决。
- 凡是夜间发生的、不对本项目工作产生影响的、不产生严重后果的供配电设备（设施）故障，可由日班设备工进行维修，反之应组织抢修。
- 供配电设备（设施）故障维修完毕后，维修人员应将维修工作情况记录于《设备维（报）修记录单》中。
- 维修保养供配电设备（设施）过程中，应遵守维修电工安全操作制度、供配电设备（设施）操作规程和停电（水）管理工作规程。
- 主管应对供配电设备（设施）的年保计划和月保计划进行审核，应对委外维保单位和维保合同进行审核，每半年至少一次对重要的供配电设备（设施）的维保工作情况进行抽检。





强电系统设备巡检、保养内容及质量标准

序号	项目	巡检内容	定期检查保养内容及要求	频次	质量标准
一	开关柜	• 检查空气开关、漏电开关、闸刀开关和熔断器电容器等； • 检查接触器、继电器、变送器、指示灯和按钮 • 检查主接线、二次接线电压电流表、接地线等 • 检查操作部分装置； • 检查配电柜门；	机械机构加油、连接点清洁坚固；	2次/年	• 开关柜内设备应齐全、完整、固定，盘面油漆完好； • 二次接线与电器式端子排的连接应牢固绑扎、排列整齐，标志清晰齐全； • 操作部分应灵活，接点和机械闭锁的动作应正确有效； • 空气开关、漏电开关、闸刀开关和熔丝器完好； • 接触器和各种继电器完好，面板指示灯和按钮完好；
			内部除尘清扫；	2次/年	
			检查主接线、二次接线、接地线；	1次/月	
			各元件、指示灯、接触器；	1次/月	
			全面检查变送器和按钮等；	2次/年	
			母排、出线等连接罗丝紧固；	2次/年	
			电容器效能测试检查；	2次/年	
二	设备房	• 检查电源柜、控制柜	电源箱、控制柜的检查、除尘、清扫；	1次/1月	• 开关柜内设备应齐全、完整、固定，盘面油

序号	项目	巡检内容	定期检查保养内容及要求	频次	质量标准
	配电柜	• 检查双电源切换箱 • 检查控制箱手动和自动操作 • 检查柜内元件（接触器继电器） • 检查指示灯、电线端子和按钮等 • 检查电箱标识 • 检查电器桥架	元器件清洁检查；	1次/2月	漆完好； • 二次接线与电器式端子排的连接应牢固，绑扎排列整齐，标志清晰齐全； • 接地线连接应牢固； • 操作部份应灵活，接点和机械闭锁的动作应正确有效； • 接触器和各部位继电器完好、面板指示灯和按钮完好； • 各桥架接地线联接可靠，配电室、井道封堵严密；
			自动、手动功能检查；	1次/2月	
			双电源切换箱功能检查；	1次/2月	
			标识检查、指示灯检查；	1次/2月	
			接头紧固、接地测试；	1次/1年	
			桥架接地、盖板密封良好；	1次/2月	
三	防雷装置	• 检查接地线 • 检查接地体焊接	接地线、引下线、断接、卡接头检查坚固；	1次/年	• 检查接地电阻位是否符合要求； • 检查接地线应平直、牢固，不应有高低起伏和弯曲现象； • 接地体焊接应牢固，防腐处理应均匀；
			接地测试；	1次/年	

序号	项目	巡检内容	定期检查保养内容及要求	频次	质量标准
四	机房环境	• 保持机房、配电柜环境清洁 • 检查机房工具及消防器材 • 检查机房标识及制度 • 检查机房照明、安全、通风	高压配电室地面卫生	1次/日	• 机房设备清洁无积尘、无乱堆杂物和易燃易爆物品 • 消防设施及各工具完好有效 • 机房照明齐全良好、事故照明有效 • “四防一通”措施有效 • 人员出入登记齐全有效
			机房设备全面清扫	1次/月	
			四防一通设施加固	1次/月	
			高配室安全用具检测	2次/年	

（八）照明

（1）普通照明

- 每年定期检修清扫照明配电箱一次，确保配电开关与导线连接良好无松动。
- 每月巡检各个插座一次，确保插座连接良好无松动；在房间内巡检须提前报请招标人相关主管部门审批后进行。
- 室内照明每天巡检一次，发现问题随即处理，同时还随时接受招标人工作人员的报修申请及时处理。
- 室外照明每天巡检，主要检查灯具有无漏水、漏电、锈蚀、损坏、光源坏否，发现问题及时处理。

（2）应急照明

- 对辖区内所有的悬挂式、壁挂式、固定式应急照明灯（包括带应急照明的日光灯）和应急疏导指示灯应分类登记，汇总成表册，并根据应急照明灯具的增减情况和更新情况，随时对汇总表册进行修正。
- 按《应急照明灯具检查保养表》中的内容和周期，安排设备工
- 对应急照明灯和应急疏导灯进行试验检查和维保工作，并对试验检查和维保工作进行抽查。
- 设备工对照《应急照明灯具检查保养表》中的内容实施辖区内应急照明灯和应急疏导灯的试验和维｛果，并在《应急照明巡检维保记录》中作好记录。

（3）维修

- 接到报修，工程领班应根据报修内容填写报修单，准备维修调换材料。
- 工程人员应15分钟内赶到现场。根据报修内容维修，并做好记录。
- 工程人员维修结束后，应在报修单上填写接修时间，完成时间，实用工时并签名。

照明设备巡检、保养内容及质量标准

项目	巡检内容	定期检查保养内容及要求	频次	质量标准
层面电器设备	• 检查灯具、开关、插座和照明配电箱 • 检查安全指示灯、消防应急灯	照明配电箱检查、除尘清扫	1次/月	• 灯具、开关、插座和配电箱等安装牢固 • 开关有效，单相三极插座接地可靠，漏电开关试验每月1次必须完好 • 照明线路绝缘良好，不应外露 • 消防应急灯每月1次充放电，且延时时间达消防要求。
		灯具、开关、插座等元器件清洁检查	1次/月	
		安全指示灯、消防应急灯、试验检查	1次/月	
		标识检查、接头坚固、接地检查	1次/月	
户外电器设备	• 检查泛光灯、路灯、景观灯、建筑小品灯具 • 检查户外动力、照明配电箱 • 检查建筑小品、喷水池水泵 • 检查设备标识、接地等	户外动力、照明配电箱压线紧固、清洁保养	1次/月	• 照明、动力线路绝缘良好，不应外露。设备接地完好无锈蚀现象 • 灯具灯罩无破碎、缺损、安装紧固 • 景观水泵绝缘性能符合规定 • 电器控制箱内控制元件齐全，运行正常可靠
		路灯、景观灯、建筑小品灯具、水泵，线路绝缘、防护罩等保养	1次/月	
		标识检查、接头坚固、接地检查	1次/月	

（九）弱电系统

（1）管理要点

- 定期维修保养工作对于保持设备良好的运转状态、延长设备寿命极为重要，但必须制定一套定期维修保养计划并严格遵照执行。根据上次检修时间就可以排出各类设备的定期检修时间表，打印出具体检修项目及要求。检修完毕后再将检修结果输入电脑并存档，建立设备维修档案备查。
- 由于智能化系统比较复杂，系统设计及零部件皆为公司专利，系统发生故障时必须由供货商维修更换，因此，在选型时要考虑产品的品牌和供货商的维修能力。

（2）日常巡检

- 每天检查对弱电系统的工作站、操作站、主要传感器及现场执行单元进行巡检。
- 每季一次对主机、DDC盘、现场传感器、执行器等进行全面检查并记录。
- 每年进行一次全面维修保养。

（3）维护与维修

- 每年一次对系统中的仪表、传感器、调节器进行校验或功能测试。软件进行备份。
- 工作站每年一次进行维护。
- 中央管理站与操作站功能测试应符合如下规定：
  - 画面切换的响应时间最大不大于5秒，平均值不大于3.5秒。
  - 日报表、月报表打印功能。故障事件记录文件的记录及打印功能：事件顺序时间分辨率应不大于1秒，单一故障发生时，故障画面的报警响应时间不大于5秒；多个故障（5个以上）发生时，故障画面的报警响应时间不大于30秒。
  - 远程控制功能测试，主要测定远程控制的有效、正确性和响应时间。控制命令发出后，在现场开始执行的时间滞后应小于30秒。
  - 统计功能检验：可按平均值、极限值、累计值、预报值等各种方式统计计量数据、运行数据等。
- 可靠性测试

- 计算机在操作系统控制下，撤除或投入外围设备时，不应出错或产生干扰。
- 切断系统电网电源转为UPS供电试验，在此过程中系统数据不应丢失。
- 计算机系统抗干扰能力测试。操作权限的测试。

- DDC功能测试
  - 模拟量信号的检测精度测试，显示值与实际值的相对误差不大于5%。
  - 模拟量及开关量的接入率及完好率测试与统计：按照总数的10%对设备状态作监视的模拟量与开关量进行抽测。
  - 对未接入有不完好的模拟量和开关量要进行分析和改进，凡不符合完好要求和无法接入的模拟量和开关量，应分别列表说明各点存在的问题和措施。
  - 主要控制回路100%测试，一般控制回路10%测试。主要测定控制回路的有效性、正确性和稳定性。测试核对电动执行机构与电动调节阀在20%、50%与80%的行程处对控制指令的一致性与响应速度，控制效果是否满足要求。
  - 实时性能测试：巡检速度、开关信号和报警信号的反应速度应满足设备工艺性能指标的要求。
- 维护功能检验
  - 维护人员通过任一DDC接口进行在线编程和修改。
  - 网络通讯中断的报警功能检验。
  - 自治能力和自治水平（网络通讯线路局部开路时自动恢复重组通信等）

（4）紧急维修管理

- 对简单的紧急维修工作，应能于最短的时间内完成。
- 对较大的紧急维修工作应能有效跟进，直到完成为止。
- 对紧急维修的部位及项目进行分类、统计、分析，以便掌握设备存在的隐患。
- 对紧急维修的耗材进行有效的监控，控制成本支出。



弱电系统设备巡检、保养内容及质量标准

序号	项目	巡检内容	定期检查保养内容及要求	频次	质量标准
一	摄像监控系统	• 检查监视器图像清晰度 • 检查摄像机数量齐全、完好 • 检查监视系统的功能 • 检查电气控制程序运行接地装置	检查控制器件操作键盘	1 次/月	• 各控制元器件运行正常，能实行切换定机扫描式监视等 • 操作键盘灵活、可靠，电源锁开关完好 • 各显示屏上监视器齐全完好、显像清晰符合设计要求、监视器安装牢固可靠 • 各显示器接线清楚无随意拉接线 • 交流稳压电源工作正常稳定 • 各输出电路熔丝配置合理，没有不规则行为 • 高低压电源严格分离、电源分隔明显无随意拉接线、二路电源切换正常可靠 • 设备接地保护、防护罩安全可靠 • 各摄像机工作正常，配置数量齐全 • 带云台、带变焦的摄像机应调节自如，符合性能要求 • 各摄像机防护罩应齐全（特别是室外型） • 各摄像机镜头的光圈调定正确，确保显像
			测试主机键盘功能、切换矩阵功能、字符发生器调整、楼层显示器	1 次/月	
			检查监视器图像、显示器接线、监视器安装	1 次/月	
			检查多画面处理器功能检	1 次/月	
			检查双电源切换、接地保护	1 次/月	
			检查各类接点、接触面加固、绝缘加固	1 次/季	
			检查总电源稳压器、输出电压修正	1 次/季	
			镜头清理、调整摄像机光圈、聚焦、后焦	1 次/季	
			检查室外云台、室外防护罩清洁及保养	1 次/季	
			摄像机视频接触码器、云台插件除氧化处理、摄像机电源电压测量、云台电机绝缘测量	1 次/季	

			检查硬盘录像机配置	1 次/月	清晰，符合设计要求 ● 所配录像机齐全及性能良好符合性能要求 ● 各摄像监视点的信号，均能切换到存储录像机上进行录制（包括切换到备用录像机
			检查存储录像机清洁及功能检测	1 次/月	
			检查摄像监视点信号切换功能	1 次/月	
二	安保系统	● 检查各外固报警设备运行正常 ● 检查键盘按钮操作正常 ● 检查双电源电气控制 ● 逆交电源、蓄电池充放能效等	检查远线外报警器、周界报警器、编码器、手动紧急报警器等外部元件	1次/月	● 各报警外部设备数量齐全、有效 ● 键盘按钮无损坏 ● 电源供给正常、接地保护有效 ● 备用电源蓄电池充放电正常，符合设计要求（≥30min）
			检查电器线路、备用蓄电池、双电源、接地装置	1次/月	
			检查保养键盘、按钮、打印	1次/月	
三	电子会议系统	● 检查会议系统设备使用及控制面板显示 ● 检查未用会议设备成品保护	检查保养激光喷机、DVD视盘机	1次/月	● 激光喷机、DVD视盘机、放映图像声音清晰，各指示、按钮、电位器正常有效 ● 调音台、调音器高中低音调节功能有效 ● 录音机录制功能与效果良好 ● 各类话筒试用音源效果良好
			检查保养调音台、调音器	1次/月	
			检查保养扬声器	1次/月	
			检查保养投影机、播放系统、录像监视		

		• 检查讯号连接电缆 • 检查设备标识	器、电子屏幕	1次/月	• 功效、均衡器、系统控制器音源放大音量均衡，各种音响仿真效果良好 • 各机连接正确、接头无氧化层、接触良好 • 投影仪、显示器图像清晰 • 对未用设备进行成品保护如防灰尘处理、话筒等放入专用箱内。
			检查保养录音机	1次/月	
			检查保养各类话筒	1次/月	
			检查保养功放、均衡器、系统控制器	1次/月	
四	机房环境	• 保持机房、空调设备、配电柜环境清洁 • 检查机房工具及消防器材	监控主机房、地面环境	1 次/日	• 机房设备清洁、无积尘、无水积、无油渍无乱堆杂物和易燃易爆物品 • 消防设施及各工具完好有效
			弱电房地面环境	1 次/周	
			机房设备全面清扫	1 次/月	

（十）空调系统（监管）

（1）管理要点

根据各空调风机、制冷机组、冷却塔及水泵的技术说明书，制定出逐个设备的每日、月、季、年维护保养项目、内容与计划并组织实施。

- 检查空调系统和地下排风系统各部电源是否符合运行需求，检查各配电控制柜（箱）内空气开关，熔断器是否完好，特别要检查有无缺相。
- 检查排风机、VRV机组及相应的控制箱，确认其技术状态良好。
- 检查各管路系统连接处的紧固和严密程度，不许有松动和泄露现象。
- 点动地下车库排风机，检查是否有异常震动、异常噪音，运行过程中是否平稳。
- 检查各部仪表、安全保护装置的工作设定值是否在要求的范围内。

（2）维护要求

a. 机组运行要求



- 每小时要对空调机组巡视检查，主要内容是：风机、水泵等机械设备运行是否正常（电流、轴承温升、声响、震动等）各部温度、压力等状态参数是否符合要求，各部风、水管道是否有泄漏现象，系统冷、热源是否正常；
- 每两小时将以上运行状态参数进行记录在《空调运行日志》上；
- 每次巡检中发现的异常要及时排除，无法排除的要上报领导解决；如出现紧急安全问题，要立即停机，避免事态扩大；
- 要按要求做好空调设备、机房的安全、卫生、环境管理，保证全面达到要求。

a. 冷却塔维护

- 每年2次进行一次塔身、扇叶清洗，清除青苔、淤泥及杂物；

- 每年2次清洗散流填料一次，清除青苔及杂物；
- 由于风扇、电机的上部轴承和下部轴承润滑油消耗程度不同，所以上部轴承每月加润滑油一次，下部轴承每季润滑一次。
- 入冬季保养时，应保证冷却塔托盘底部的铜球水阀为半开状态，防止因存水导致水阀爆裂，并在雨天过后及时检查设备状况，保证补水阀关闭。




b. 空调风机维护要求

- 运行5000H（声音温升正常可适当延长）应对风机电机进行保养检查。
- 每季度1次应对风机皮带松紧、磨损检查离心风机皮带松紧检查并调整，一般为1-1.5cm，皮带磨损严重须更换皮带，更换时应全套更换。
- 每年2次应对进水管水过滤网拆装清洗拆卸水过滤网，清除垃圾，视损坏情况更换过滤网。
- 每年2次应对空调风机回风过滤网清洗
- 每年应对冷凝水排水管畅通检查，冷凝水集水盘加水，检查其排水畅通性能。

c. 空调箱运行要求

- 每天检查机房内环境，环境整洁，照明正常，排水沟内无积物。
- 每天检查机组电机运行，无异常声响。
- 每月检查管道保温、阀门，确保管道保温伍破损，阀门无泄漏。
- 每天检查进出水温、压差，压差是否在正常范围内。

- 每季度检查阀门及机组组件，各手动风阀、水阀是否能开启或关闭。
- 每季度检查Y型过滤器，Y型过滤器压差0.02Mpa以内。
- 每天对公共区域进行测温，并做好设备运行记录。

d. 空调循环泵、空调补水泵的运行、维护要求

- 确保空调循环泵运行流量、扬程等主要参数符合系统要求。
- 确保管道上的阀门、避震接头、压力表、止回阀齐全且有效，无泄漏，阀门启闭灵活。
- 水泵运行平稳，无振动，润滑良好。
- 电气控制箱各元件齐全，正常可靠。
- 水泵、电机等接地装置、防护罩安全可靠，无缺损。
- 水泵、管道设备等无锈蚀。
- 管道保温完整，无滴水。
- 压力表、温度表显示正确。
- 切换阀门灵活，无漏，开关状态正确



- 空调循环泵、空调补水泵的维护要求
- 定期对水泵进行维修保养检查，5000H运行后应进行一次中级保养（声音温升正常可适当延长时间
- 季节性使用前应对电机绝缘检测500V兆欧表摇绝缘，相对的不小于5兆欧。
- 每年2次应对进水管水过滤网拆装清洗，必要时更换过滤网拆卸泵进水端过滤器，清洗过滤网污垢，视情况更换过滤网。
- 空调循环泵、空调补水泵的运行巡视要求
- 每天每2小时对水泵运行数据进行记录
- 每周1次应对水泵泵体、电机、联轴器外表面清洁。
- 每月1次应对备泵交替投入运行启动泵用水泵，运行时间不小于一个工作日
- 每天检查循环水泵运行情况，检查马达表面温度，温度应不超过70℃（用手

感觉）。

- 每天检查电机运行时负载电流，电机运行时负载电流不得超额定值。
- 每季度检查水泵各部件、水泵密封件。
- 每天观察水泵进、出水压力。
- 每季度检查Y型过滤器两端压差。
- 做好设备运行记录

e. 电动碟阀、传感器运行要求

- 每季度1次应对电动碟阀转动性能检查，电动碟阀手动操作转动偏开一定角度后，应能正常归位，每次操作连续3次动。
- 每半年1次应对电动碟阀机械执行机构清洁保养
- 每半年应对水管温度传感器温感性能、压力传感器压力性能、水管流量传感器流量性能、风管温度传感器温感性能、风管压力传感器压力性能进行检测。

f. 补水装置、空调水水质处理运行要求



- 每年对闭式补水系统气压罐压力进行保养，闭式补水系统气压罐充气压力符合设计要求。
- 每月进行冷（热）水质进行水质处理及水质检测水质应符合上海市空调水水质要求。

g. 空调风机盘管运行要求

- 加湿器、风阀工作正常，动作灵活。
- 每年1次应对风机盘管水过滤网进行清洗。
- 每二月1次应对风机盘管风过滤网清洗。
- 每年1次应对风机盘管风电磁阀动作性能检查，制冷时，回风温度低于设定温度，电磁阀应关闭，回风温度高于设定温度，电磁阀应开启；高于设定温度，电磁阀应关闭。制热时，回风温度低于设定温度，电磁阀应开启。
- 每月对送风口检查，风口不严重抖动为正常。
- 每半年对送风风量进行测量，与额定风量相差不超过10%。

- 每季度检查水过滤网和积水盘确保积水盘内无杂物、冷凝水管畅通。
- 每季度检查清洁风过滤网，确保风过滤网网孔不能有堵死。
- 每天对公共区域进行测温，并做好设备运行记录。

h. VRV空调的维护要求

- 每天不少于一次巡检VRV室外机运行情况。
- 无论是夏季还是冬季，空调室外机必须长期受电（预热）以保证室外机能随时正常工作，一般预热时间为8小时
- 每年对室外机翅片清洗
- 每年检查室外机运行参数
- 每季度对室内机过滤网拆装清洗

i. 管网系统巡视保养要求

- 每月定期对管网系统（水管、风管）进行巡检，确保管网表面无破损、滴水现象。
- 做好管网系统零星维修、应急抢修工作；接报修后10分钟内赶赴现场，1.5小时内解决各类滴漏现象。
- 配合做好空调水系统水处理工作，确保水质要求符合国家标准要求。

j. 送排风机运行要求

- 运行5000H(声音/温升正常可适当延长)对风机电机进行保养
- 每季度1次应对离心风机皮带松紧、磨损检查，离心风机皮带松紧检查并调整，更换时应全套更换。
- 每季度应对风机外表面清洁，清除送/排风机箱外表面灰尘。
- 每月1次对风机电机轴承加油并检查机组电机运行，无异常声响，无电流超载。
- 每季度检查风口、阀门，发现损坏，立即维修。
- 每天开启、关闭排风机，确保排风系统正常运行。
- 接报修后10分钟内赶赴现场，力争1.5小时内解决相关故障并恢复运行。

空调设备巡检、保养内容及质量标准

序号	项目	巡检内容	定期检查保养内容及要求	频次	质量标准
一	冷冻主机	• 检查制冷节能模式选择控制及执行 • 检查各监测仪表、制冷剂液位及油位、油的压差和排油压力。 • 检查启动柜仪表显示、电气控制、程序运行。 • 检查冷冻机控制面板的操作界面。 • 检查冷冻机组蒸发器和冷凝器制冷剂的饱和压力及进出口冷媒的压力值。 • 检查冷水机组蒸发器及冷凝器进出口管道的冷媒温度。 • 检查机组抽气装置的抽	压缩机电机： • 检查并拧紧电动机接线端子 • 电机电阻测试 • 持续运行测试其电流 • 启动柜： • 检查机组运转控制顺序 • 检查启动柜开关、接触器、变频器情况 储油槽 • 对油品进行分析或换油 • 根据油量情况适量填充 • 检查油泵电机、加热器接线情况 • 检查油泵电机绝缘及接地 冷凝器、蒸发器 • 根据现场情况对冷凝器、蒸发器管族进行物理或化学清洗 控制电器回路	1次/年	• 制冷应符合出厂要求，温度设定正确，运转平衡、无冲击及碰撞声 • 制冷剂充位量符合出厂要求，平衡管路无泄漏 • 联轴器无松动、密封无泄漏、润滑油清澈、油位正常 • 抽气装置处于最佳抽气状态，机组无频繁抽气 • 各检测仪表、传感器齐全、灵敏可靠 • 电气控制部分可靠、程序运行正常控制箱内清洁、无尘 • 管道保温良好无滴漏现象 • 电机绝缘电阻大于 0.5 兆欧 • 排污管干净、加热器温度正常，过滤器无堵塞

	气频次及压力。 ● 检查油泵的油温应在60度到63度。 ● 检查接地保护、防护罩等 ● 检查管道密封、保温。	● 各显示传感器的检测（进出水温度等） ● 各安全保护传感器的检测（低温、冷凝高压、流量开关等） ● 安全回路的有效保护停机报警测试 ● 导叶电机的调节和运行测试 抽气装置 ● 干燥过滤器的更换		● 各运行参数达到出厂标准 ● 在冷水机组停机的季节里，要确保控制面板通电。这是为了使排气装置维持运行状态，避免空气进入冷水机组，同时，可以使油加热器保持加热状态。 ● 长期停机时，要确保每两周对机组进行小时的排气。这样可以防止空气和不可压缩气体在机组中的积聚。 ● 日常运行日志记录及时
二 VRV 主机	● 检查制冷/制热温度控制 ● 检查主机蒸发、冷凝压力，运行电流 ● 检查各监测仪表、制冷媒视镜液位及冷冻油位 ● 检查电气控制箱内部附件及程序运行、历史数据	● 检查机组防震、减振器装置、附属管道支架、外壳密封紧固，外壳防绣处理	2次/年	● 制冷应符合出厂要求，温度设定正确，运转平衡、无冲击及碰撞声 ● 制冷剂充位量符合出厂要求，平衡管路无泄漏 ● 联轴器无松动、密封无泄漏、润滑油清澈、油位压差正常 ● 压缩机工作正常，无异常声响
		● 检查机组电器配件状况、线路绝缘、接线紧固、配电箱体密封、安全回路装置子母机通讯回路	2次/年	
		● 检查冷媒管路接口焊接点、系统静态平衡压力、冷冻油视镜油位洁净度、油温	2次/年	

	• 检查换流风机运行、换热翅片形状及洁净度 • 检查外壳及机组固定 • 检查接地保护、防护罩等 • 检查管道保温	加热器、压缩机外部状况		• 各检测仪表、传感器齐全、灵敏可靠 • 电气控制部分可靠、程序运行正常控制箱内清洁、无尘、电气接线无发热 • 管道保温良好 • 电机绝缘电阻大于 0.5MΩ • 排污管干净、加热器温度正常，过滤器无堵塞 • 能量自动调节可靠
		• 检查冷却风机轴承、风叶平衡、换热翅片清洗、积水盘清洗、排污管疏通	2次/月	
		• 机组电控箱清洁、元器件检查、压缩机电流检测、电脑程序检查	1次/月	
三 VRV 室内机	• 检查进出风温差、风压 • 检查风机运行时有无异声 • 检查遥控器显示、操作效能	• 回风空气滤网清洗	1次/月	• 保温良好、支架无锈蚀 • 进出风温差、风压符合产品要求 • 电机绝缘电阻大于 0.5MΩ • 遥控器设计功能操作有效 • 设定温度与实际温度不大于±2℃
		• 检查运行电流、电控线路板、接地保护线路绝缘 • 检查吊架牢固度、管道保温	2次/年	
四 空调箱	• 检查各风机运行、滤网 • 检查各风机换速开关、温度控制	• 检查空调风机、新风机运行电流及消毒装置 • 清洗滤网和积水盘	1次/月	• 风机盘管运行正常、无异常声响 • 风机盘管、空调器等滤网定期清洗、滤网完好
	• 检查各变风量机调速控制	• 检查电气控制及接地保护 • 检查风机盘管运行电流、变速开关、滤	4次/月	• 温控、调速开关齐全、有效，温度控制正常

		• 检查吸、排风口，凝水排放保温 • 检查水路电磁阀门和新风 • 控制电磁阀	网、积水盘清洗 • 检查各类风机保养、加油、检查接地线路、测试绝缘电阻		• 积水盘清洁、积水排放畅通、保温良好 • 电气控制正确有效，接地保护良好
五	新风机	• 检查各风机运行电流、滤网前后风压差、运行情况 • 检查风机换速开关、温度控制 • 管道保温 • 检查媒体管道电磁阀门和新风电控阀	• 检查新风机运行电流、滤网清洗、积水盘清洗消毒	1次/月	• 风机运行正常、无异常声响 • 风机滤网定期清洗消毒、滤网完好 • 温控、调速开关齐全、有效，温度控制正常 • 积水盘清洁、积水排放畅通、管道保温良好 • 电气控制正确有效，接地保护良好
			• 检查电气控制及接地保护	1次/月	
			• 风机保养、轴承加油、接地线路、测试绝缘电阻、皮带调整、叶轮静平衡校准	4次/年	
六	机房环境	• 保持机房、空调设备、配电柜环境清洁 • 检查机房工具及消防器材	• 空调机房、地面环境	1次/周	• 机房设备清洁、无积尘、无水积、无油渍、无乱堆杂物和易燃易爆物品 • 出入登记齐全有效 • 消防设施及各工具完好有效

（十一）给排水系统

（1）管理要点

- 管网、设施管理要点
  - 关闭所有用水器具，观察进水总管水表指针是否有转动或不连续转动现象。若有由工程部联系施工方和当地自来水公司解决，并做书面记录。
  - 每天巡检各用水器具和管道联接处是否有跑、冒、滴、漏现象。
  - 及时修复或更换发生故障、滴水、渗水的用水器具。
  - 每天定时记录耗水量（水表读数）
- 水箱和水泵管理要点
  - 定期拆卸清洗浮球先导水位控制阀，防止水箱水位超出高水位仍继续进水。
  - 水箱检修孔盖板加锁，按规定程序批准方可开锁。
  - 若水泵轴封采用机械密封，定期拆卸冲洗管，确保机械密封冷却良好。
  - 若水泵轴封采用填料密封，确保水泵在运行过程中轴封处滴水不成线，并视具体泄漏情况调整填料压盖。
  - 掌握水泵在运行中引起振动的因素，保证供水正常。
  - 定期对水泵和电机的轴承处加注润滑油，确保润滑正常。
  - 定期查看最不利用水点的水压，以便调整给水泵出口水压设定值。
  - 定期进行水箱清洗。

（2）给水系统管理

- 定时巡视水泵房设备和生活蓄水池，观察电流压力等数据是否在额定范围之内。
- 每月检查、清洁一次水泵。检查其运行情况、流量、扬程等主要参数，电机绝缘测试，电流检测。
- 每季度对水泵进行加油润滑、捉漏保养；滴水每分钟低于2滴。清洗过滤器一次。
- 每年对水泵全面维护保养一次，内容为：轴承清洁添加二硫化钼油脂、泵体润滑油

更换，必要时调换轴承、连轴弹簧垫圈、校验压力表等。

- 生活水管道中所有的减压阀门、压力表等附件每年保养校验一次，保养内容为清洗、捉漏、加油。
- 每年二次保养电子除垢仪，保养内容为清洁除尘，去除接触件上的氧化物。
- 每周一次对管道中的隔污装置进行反冲洗排污。
- 外围、外露管道每年整理、油漆一次。
- 每年4月和10月对蓄水池进行清洗、消毒。每季一次将水样送检测机构检样，若水样不合格将立即进行整改。清洗同时对液位控制装置进行保养。

（3）排水系统管理

- 每天巡视各集水井内的排污泵运行状况，观察压力表、单向阀是否正常，将其自动选择开关设置在自动档上。
- 定时巡视各楼层卫生间、服务间内的卫生洁具、水漕、下水道排水状况。
- 每季度检查一次排污泵，检查其工作情况是否正常，测量绝缘电阻、接地电阻与运行电流。
- 每年汛期来临之前对排污泵保养，保养范围是全面检查、轴承清洁加油、必要时调换轴承、连轴弹簧垫圈等。
- 屋顶平台，室外雨污水排放及检查清扫。
- 每2个月一次检查室外排水井，若有堵塞，及时清除垃圾、杂物等。
- 每季度对地下管并彻底疏通1次，清理结束地面冲洗干净。

（4）维护管理

- 与自来水公司保持联系，确保市政断水事先得到通知。
- 水表前的输水管线维修由自来水公司负责。
- 水表后的输水管线维修需制定维修方案、内容、修水时间报庙行镇机关项目管理处批准。
- 给水泵配置备用泵，备用泵始终保持准运行状态。保证一台维修，另一台工作，防止两台同时维修。

- 泵的维修应先切断电源，关闭进、出水阀。并在相应的阀门、开关手柄上挂指示牌，防止误操作。
- 维修前制定维修方案、内容、确定维修时间、耗材、人工定额等，并经项目经理批准。
- 维修现场的维修工具，拆卸的零部件应分门别类并按大小顺序摆放整齐，做到文明施工。
- 主要维修内容和更换的主要部件应在设备档案和设备卡片上记录。





给排水系统设备巡检、保养内容及质量标准

序号	项目	巡检内容	定期检查保养内容及要求	频次	质量标准
一	供水泵	● 检查水泵运行电流、水压、电机温升。 ● 检查变频器、远程压力传感器。 ● 检查阀门、避震接头压力表、止回阀、机座。 ● 检查控制箱元器件。 ● 检查接地装置、防护罩。	水泵电机绝缘、流量、扬程、电流等主要参数，电控柜、自控装置测试等	1次/月	● 各水泵运行主要参数（流量、扬程、电流等）符合出厂要求。 ● 管道上的各阀门、避震接头、压力表、止回阀等齐全有效无泄漏、阀门启闭灵活。 ● 各水泵运行平稳无震动、无异常声、润滑良好，无异常发热、无咬泵现象，机械轴封无漏水，盘根轴封滴水不成线。 ● 电气控制箱中各器件齐全，启动运行正常可靠。 ● 水泵、电机等接地装置、防护罩等安全可靠，无缺损、电机绝缘值大于0.5MΩ。 ● 绿化给水设备工作正常。
			电机轴承添加润滑油脂、捉漏保养	1次/季	
			全面检查、必要时更换磨损部件及换油	1次/年	
			水泵、附属设施清洁	2次/月	
			检查绿化给水设备、水表井	1次/月	
二	管道及	● 检查进、出阀门、水	压力表校验	1次/年	

序号	项目	巡检内容	定期检查保养内容及要求	频次	质量标准
	附件	表、压力表。 ● 检查水箱、溢水口。 ● 检查管道外观。	水箱清洗，并进行水质化验	2次/年	● 水质良好，符合卫生防疫要求 ● 各浮球自动启闭灵活、可靠 ● 各进出阀门启闭活络有效无渗漏 ● 溢水管畅通、箱底排污阀良好 ● 减压阀畅通完好，减压阀前后阀门、压力表、旁通阀齐全有效，符合设计压力 ● 各管道设备等无锈蚀，无渗漏 ● 压力表读数准确
			室外管道保温、油漆，阀门外露丝杆加注油脂、阀体油漆	2次/年	
			室内管道、阀门连接件支架等螺丝紧固	2次/年	
			检查水位控制器	1次/月	
三	公共层面设备	● 检查卫生洁具 ● 检查给、排水管路 ● 检查电热水器	全面检查层面烧水器设备、给排水管道	1次/月	● 盥洗室各冷、热水龙头齐全有效无渗漏、堵塞 ● 坐便器水位箱各零件齐全灵活，能自动控制水位无渗漏
			检查坐便器、小便器、水箱零件	1次/月	
			检查卫生设备给、排水附属设施	1次/月	

序号	项目	巡检内容	定期检查保养内容及要求	频次	质量标准
			检查电热水器温度控制、漏电保护、安全装置	1次/月	● 各小便器延时冲洗阀完好、可调、可渗漏 ● 电热水器自动控制有效、安全、无堵塞 ● 所配置的各种附件齐全
			电热水器内胆除垢清洗	1次/年	
四	排水系统	● 检查排水管道、排水地漏、排水横管及支架 ● 检查窨井、明沟、格栅井、井盖	疏浚外围总体雨、污水管道、沉沙井垃圾	2次/年	● 各排水管道畅通无渗漏、堵塞 ● 各检查口标记清楚、操作方便 ● 各排水横管无倒返水，支架、吊架牢固、排水畅通 ● 地下排水管道有效容积率大于90% ● 各井盖齐全、无松动不平、标识清晰
			室外格栅井、明沟若有堵塞，及时清除垃圾及杂物等	1次/季	
五	机房环境	● 保持机房配电柜环境清洁 ● 检查机房工具及消防器材	机房地面卫生	1次/周	● 机房设备清洁无积尘、水积、油渍 ● 无乱堆杂物和易燃、易爆物品 ● 消防设施及各工具完好有效 ● 设备标识齐全无污损脱落
			机房设备全面清扫	1次/月	

序号	项目	巡检内容	定期检查保养内容及要求	频次	质量标准
		• 检查设备标识、机房照明 • 检查机房安全、通风			• 机房照明良好、事故照明有效 • 人员出入登记齐全有效

（十二）电梯

（1）管理要点

- 升降电梯
  - 电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备。
  - 电梯按规定或约定时间运行，安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好轿厢、井道、机房保持清洁。
  - 电梯由专业队伍维修保养，维修、保养人员持证上岗。
  - 电梯发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理人员应及时处理，专业维修人员应在30分钟内达到现场进行抢修。
  - 运行出现险情后，应有排除险情的应急处理措施。
- 电梯轿厢
  - 轿厢厅门、内部按钮齐全完好，信号登记有效。
  - 照明完好，通风机运转平稳，无异常声。
  - 手动、自动操作运行正常。
  - 应急对讲完好可靠音质清晰。
  - 超载报警正确可靠。
  - 轿门开闭平稳，时间适中。
  - 轿厢长、短行程的平层精度符合要求。
  - 各安全开关齐全、性能可靠、有效。
  - 各厅门及轿门安全连锁开关齐全，性能可靠、有效。
  - 急停开关完好，性能可靠有效。
- 电梯检测要求
  - 每年1次应对电梯运行情况进行安全年检，安全年检应符合《上海市电梯安全监察办法》。
  - 每半年1次对安全装置、钢丝绳、制动器、接触器和其他运转部件的外

观和运转情况进行检查。

- 每年1次安全装置、限速器、缓冲器安全试验。
- 每年1次机械制动器的制动能力试验。

（2）巡检要求

- 工程部每天对管理区域内所有电梯的主要部位至少巡视一次，并做记录，巡视监控内容如下：



  - 曳引电机有无异常噪音或气味，是否温度过高（烫手），曳引电机轴承是否需要加注润滑油，螺栓是否松动。
  - 指示仪表，指示灯是否正确，各继电器、接触器动作是否正常，有无异常声响。
  - 曳引轮、曳引绳、限速器、机械选层器、测速机等运行是否正常，有无异常声响。
  - 通讯设施是否灵敏畅通，指示牌、标示牌是否完好，盘车手轮、开闸板手等救援工具是否放置在指定位置。
  - 轿厢照明是否正常，厅外轿内指层、指令及指示灯是否正常。
  - 电梯运行有无异常振动或声响，舒适感有无明显变化。
  - 开关门有无异常（顺畅），轿厢内应急灯是否可靠。
  - 补偿链是否有异响。
  - 底坑有无积水或脏物。
- 每次巡检中，如发现上述情况有不正常时，工程部应及时联系现场管理机构，并通知电梯专业维保单位解决。

（3）应急处理

- 发生火灾的处理

- 层面发生火灾时，应立即击碎玻璃按动“消防开关”，使电梯进入消防运行状态。电梯运行到基站后，应使乘客保持镇静，并疏导乘客迅速离开轿厢。
- 井道内或轿厢发生火灾时，召唤设备人员及安保员即时到达现场疏导乘客迅速离开轿厢，切断电源并用干粉灭器控制火势蔓延。
- 发生上述两种情况时，监控室应通过紧急对讲，现场管理机构应即刻通知当地消防中心和专业维保单位，并启动“火灾应急预案”。

- 水浸处理
  - 水淹而使井道或底坑进水时，应将轿厢停于进水层站的上一层，断开总电源。
  - 当底坑、井道或机房进水较多时，应立即停梯，断开总电源。
  - 发生湿水时，应迅速阻断漏水水源，并对湿水电梯进行除湿。如用干抹布擦拭、热风吹干（温度不能太高）、用鼓风机吹干等。确认湿水已消除，通知专业维保单位到场检查各绝缘电阻达到要求并试梯运行无异常后，方可投入正常运行。

- 停电或电梯故障造成停梯困人时，监控室接到困人报告时，应安抚轿厢内乘客，阻止乘客拔门等危险动作，及时通知专业维保单位前来解困，现场管理机构立即启动电梯困人应急预案。

（4）保养管理

- 电梯由专业委托单位负责养护，工程部应在每台电梯年检日的十天前，与维保单位和技术监督局联系，年检时应全程陪同。
- 电梯发生故障时，应由工程部通知专业维保单位来维修。
- 电梯维保和维修时。工程部应监督做好安全工作，如基站门口放置‘检修停用“指示牌”，对不能关闭的厅门，用合适的护栅挡住入口处，防止无关人员进入电梯轿厢或井道。需在轿顶上检修时，必须按下轿顶检修箱上的检修开关，关好厅门。
- 每次维保、检修后。工程部应清点工具、材料、有无遗落在设备上或遗落在扶梯的上、下平台内设备上，并打扫工作现场，摘除标志牌。

- 送电试运行，一切正常方可恢复正常运行。

- 工程部应将每次维保、维修工作清晰、完整、规范地记录在《电梯维保、维修记录表》或《扶梯维保、维修记录表》内。

升降电梯巡检、保养内容及质量标准

项目	巡检内容	定期检查保养内容及要求	频次	质量标准
曳引机	• 检查主机运行、冷却风机 • 检查减速和润滑油位、制动器	曳引机，制动器及开关	1次/月	• **主机运行正常，速度平稳可靠。** • **冷却风机正常、有效，无异常声。** • **减速和润滑良好，油位正常油质清彻。** • **制动器完好、可靠**
		曳引绳，绳头组合，限速器钢丝绳	1次/季	
		导向轮，对重轮，对重导轮	1次/季	
		导轮，轿顶轮	1次/年	
轿厢厅门	• 检查按钮、照明、通风机 • 检查手动、自动操作、应急对讲 • 检查轿门开闭、轿厢平层 • 检查指示灯，到站钟 • 检查召唤按钮	层门锁，锁紧装置，手动开锁装置	1次/2周	• **内部按钮齐全完好，信号登记有效。** • **照明完好，通风机运转平稳，无异常声。** • **手动、自动操作运行正常。** • **应急对讲完好可靠音质清晰。** • **超载报警正确可靠。** • **轿门开闭平稳，时间适中。** • **轿厢长、短行程的平层精度符合要求。**
		警铃，对讲机，电话	1次/2周	
		开门机	1次/月	
		轿门上下坎，滑轮，门刀，轿门链	1次/月	
		轿顶卫生	1次/月	
		指层灯	1次/月	
		层门滑轮，滑块，强迫关门装置，层门上下坎	1次/月	
		按钮，各控制开关	1次/月	
		消防开关	1次/年	

安全系统	• 检查厅门及轿门安全连锁开关 • 检查警铃，对讲机，电话	限速器断绳开关及涨紧装置	1次/月	• **安全钳齐全，安装位置正确，性能灵活可靠。** • **限速开关可靠，动作灵敏。** • **各安全开关齐全、性能可靠、有效。** • **各厅门及轿门安全连锁开关齐全，性能可靠、有效。** • **急停开关完好，性能可靠有效。** • **检修及运行状态正常。**
		限速器	1次/月	
		安全触板，光电保护及其它门保护每季一次补偿链、绳、补偿轮及悬挂装 置，开关	1次/月	
		各限位开关，换速开关，极限开关	1次/季	
		测速装置	1次/季	
		安全窗开关，安全钳开关，轿顶照明及检修箱	1次/季	
		感应器及井道信息装置	1次/季	
		安全钳，超载装置	1次/季	
导轨导靴	• 检查导轨表面润滑情况	导轨及紧固件	1次/年	• **连接点平滑，固定螺栓无松动，导轨不走位。运行时靴衬与导轨无异常声，滑动平稳。** • **导轨润滑良好，油杯、油毡等齐全。各导**
		对重缓冲距	1次/年	

				轨表面无重大锈蚀。
底坑	• 检查照明、积水	地坑卫生	1次/月	• 无积水、渗漏、线路受潮。 • 照明、插座齐全完好。 • 急停检修开关有效。 • 缓冲器正常、符合规定要求。
		地坑安全开关，照明开关及灯	1次/月	
		缓冲器油质油量及开关	1次/月	

（十三）消防系统管理

（1）制定消防制度

- 制定本项目消防管理规定，包括消防管理机构及运行方式、消防安全岗位责任、消防保障要求、奖惩规定。消防事故处理报告制度等。
- 制定消防设施设备管理制度，包括消防系统操作规程运行管理制度、消防器材配置、保管制度，消防系统巡检、保养制度等。
- 制定应急预案。

（2）消防安全检查

- 检查的内容主要包括消防控制柜、自动报警（灭火）系统、安全疏散出口、应急照明与疏散指示标志、室内消火栓、配置的灭火器、机房、电气线路及排风系统等。
- 消防检查将采取日常检查和设备设施重点检查相结合的方法进行，工程人员和安保人员每日对安全疏散出口、应急照明与疏散指示标志、灭火器进行检查；工程人员和安保人员一起每日重点对消防控制室、自动报警（灭火）系统、室内外消火栓系统、防排烟系统进行检查；工程人员每周一次对消防泵、喷淋泵、电气线路、机房环境进行检查。
- 业主方组织商务活动前，事前做出消防保卫方案，落实各项消防保卫措施。





（3）消防安全检查程序

- 按预先制定的检查路线和检查部位进行检查。
- 对检查内容的完好情况进行判断，发现问题立即整改或修复，若当日不能完成

的应确定整改时限。

- 对检查内容进行登记存档，提出检查报告报项目管理处，必要时上报业主方。

（4）消防安全检查要求

- 消防泵、喷淋泵每周一次点动试验，启动正常，喷淋泵水流开关每周一次放水试验，显示正常和喷淋泵能否启动，自动报警系统灵敏。
- 配电设备联接螺栓、螺丝无松动、无短路现象；电线绝缘层应完好、无明显发热现象。
- 配电柜（箱）、机房电器设备周围应无堆放物品，油漆等危险物品应放在防火仓库或指定位置。

（5）消防设备管理要点

a. 监控中心运行要求

- 保持24小时开通，稳定运行。
- 信息采集功能正常，图像清晰，信息保存周期不得少于初始设计。
- 报警记录和状态记录完整。
- 与安全防范各子系统的联动功能正常。
- 每天检查系统内的存储量，超过80%的要做备份。
- 每周检查一次电脑C盘中的request文件，超过100兆的必须删除。
- 每周用干布清洁机箱，保证机箱外部干净整洁，内部不积尘。
- 每月汇总报警、故障数据及故障排除情况。
- 每天对控制机旁的充电器做检查，记录电压和电流值，并保证其工作正常。
- 每天对LMS系统旁的UPS做检查，保证其工作正常。
- 每天对控制机内的备用电源做检查，保证其工作正常。
- 直流电源维持设备必须每季度做一次充放电的保养，以延长其寿命。
- 每月对机房内的台式打印机做一次测试，保证打印机正常。
- 每天必须对中央控制机房内的控制台上的指示灯做检查，保证指示灯显示正常。

- 每月1次应对系统显示、控制功能等综合性能检查，综合检查报警时的显示、蜂鸣、点位、打印应正常，各楼层显示器显示正常
- 每月1次应对烟感、温感、手动报警性能检查，检查各回路烟感、温感、手动报警性能，报警点与显示、蜂鸣、点位、打印应一致。
- 每季度1次对湿式报警水流指示器报警性能检查，各楼层喷淋水流开关报警，与显示、蜂鸣、点位、打印应一致。

b. 消火、喷淋泵系统运行要求

- 消火泵、增压泵运转平稳，流量、扬程等主要参数符合设计要求。
- 管道上的阀门、避震接头、压力表、旁通阀等齐全有效，无渗漏、阀门启闭灵活。
- 消火泵运行平稳、无振动，润滑良好、无咬泵现象。
- 水泵、电机等接地装置、防护罩安全可靠，无缺损。
- 管道设备等无锈蚀、无渗漏。
- 每月1次应对泵房启动/停止消火栓泵运行性能检查，水泵控制柜设置“手动”，分别启动消火栓泵，消火栓泵应分别启动停止正常。
- 每半年1次应对消火栓泵自动启动运行性能检查

c. 喷淋系统维护要求

- 喷淋泵（流量、扬程等主要参数）符合设计要求。
- 管道附件齐全有效、各阀门启用灵活。
- 喷淋泵运行平稳、润滑良好，无咬泵现象。
- 电气控制和器件齐全、正常可靠，性能完好。
- 泵、电机等接地装置、防护罩安全可靠，无缺损，电机绝缘值规定要求，接地电阻规定要求。
- 喷头规格、安装数量与竣工资料相符，无渗漏、锈蚀。
- 管道内水压恒定，参数正确。
- 每月1次应对泵房启动/停止喷淋泵运行性能检查，水泵控制柜设置“手动”，

分别启动喷淋泵，喷淋泵应分别启动/停止正常。

- 每半年1次应对喷淋泵自动启动运行性能检查。
- 每年2次应对消火栓泵、喷淋泵电机绝缘性能检测各相对的绝缘电阻不小于5兆欧。

d. 烟、温感探头维护要求

- 每年对烟、温感探头进行测试，每三年对烟、温感探头进行清洗。
- 探头显示屏完好，数据记录、提示、打印正确。
- 备用电源完好，切换迅速有效。
- 气体灭火系统启动与报警联动。
- 报警装置应可靠、正常，防止误报。

e. 气体灭火装置维护要求

- 气体灭火装置压力在正常范围内，各部件完好。
- 气体管道接口无泄漏。
- 每月1次应对主机设备各显示、指示、控制性能检查，气体灭火主机设备的各显示、指示、控制性能应正常。
- 每月1次应对动力钢瓶压力、灭火气体钢瓶压力检查，钢瓶的压力保有量应满足使用要求。

f. 防火卷帘门维护要求

- 每月1次应对卷帘门二边手动按钮操作运行上升/下降性能检查，分别在卷帘门内外二边操作盒操作，卷帘门应上/下运行正常，限位停止正常。
- 每年1次应对卷帘门火灾报警后自动下降性能检查，分别在卷帘门内或外二边感应烟感及温感，卷帘门应自动下降运行正常，闪灯闪亮正常，蜂鸣器鸣叫正常。
- 每半年1次应对卷帘门用链条操作下降/上升性能检查，用链条操作卷帘门，卷帘门应能正常下降/上升。

g. 消防送风排烟设备维护要求

- 各防火阀门自动、手动开闭灵活有效，机构开启、关闭、手柄复位灵活性，阀片到位，电磁阀、通电吸合、动作正常无异响，多页窗清洁。
- 各关风口完好、无堵塞、积灰。
- 送、排风机（风量、动压等参数）符合设计要求。
- 送、排风机运转平稳，润滑良好。
- 各风机控制器电气元件齐全有效，性能可靠。
- 风机设备接地保护、防护罩安全、有效。
- 每年1次应对风机电机绝缘检测500V兆欧表摇绝缘，相对的不小于5兆欧，所有接线无松动。
- 每季度1次应对风机房启动/停止检查，风机房电气控制箱手动启动/停止风机，风机控制应正常。

h. 消防广播维护要求

- 具有N±1分层广播功能和全区域广播功能
- 广播声响效果应符合原设计规范。音源设备、功放设备及扬声器等末端设备输出音质清晰，不失真。
- 背景音响与消防报警系统的连接切换工作正常。

i. 消防联动功能维护要求

- 每年一次消防设施联动试验，应保持消火栓泵，喷淋泵，消防送风排烟设备，电梯迫降，防火门关闭等防火设施联动正常。

j. 消防接合器、消火栓管网维护要求

- 消防接合器齐全、有效，无泄漏。安全帽、放水阀无水锈；阀门润滑油、阀杆灵活自如。
- 各层消火栓箱及附件油漆、玻璃、标志、应完整；箱内设备齐全、水枪、水带完好无损；自救卷盘、水带盘转动自如。消火栓口无锈蚀、无滴漏、接口垫卷完整无老化、开启自如。
- 各层消火栓出水压力符合要求。

- 启动报警按钮完好、性能可靠。
- 消防进水环网畅通，阀门便于操作，警示标牌的完整，阀门、止回阀、排气阀启闭自如，无滴漏现象，末端试水装置、压力表等设施良好。
- 消防门、火灾应急照明与疏散指示标志完好

消防系统设备巡检、保养内容及质量标准

序号	项目	巡检内容	定期检查保养内容及要求	频次	质量标准
一	消防泵、喷淋泵喷淋管道	• 检查阀门、避震接头、压力表、旁通阀 • 检查运行情况 • 检查电气控制和各元件 • 检查接地装置、防护罩 • 检查管道、设备外观 • 检查泵体传动轴 • 检查管道附件、	检查保养消防水泵、机械部分、减压阀工作压力，油嘴、润滑部位加注润滑油	次/月	• 消防泵、增压泵运转平稳，流量、扬程等主要参数符合出厂要求 • 管道上的阀门、避震接头、压力表、旁通阀等齐全有效，无泄漏、阀门启闭灵活 • 消防泵运行平稳、无振动，润滑良好、无咬泵现象 • 电气控制和各元件齐全，正常可靠、性能完好 • 水泵、电机等接地装置、防护罩安全可靠无缺损 • 管道设备等无锈蚀、无渗漏
			绝缘性能测试、接地保护测试、运行电流测试	次/月	
			控制柜（箱）内清扫，检查面板标志符合要求，指示信号、按钮、开关、仪表计盘等保持良好	次/月	
			消防泵启动试验，检查消防泵启动、出水、流量、压力是否正常，手动、自动启、停水泵功能（模拟检查）、主备泵切换功能（模拟检查），检查运转信号反馈信号正确无误，恒压装置上、下限设定值检查、调整	次/月	

序号	项目	巡检内容	定期检查保养内容及要求	频次	质量标准
		各阀门 ● 检查运行情况 ● 检查电气控制和器件 ● 检查接地装置、防护罩 ● 检查喷头规格、安装 ● 检查喷头 ● 检查管道水压 ● 检查泵体传动轴	检查湿式报警阀及附件设施：清除报警阀、过滤器的杂质，进口、出口压力表压力开关、保持性能良好及动作可靠灵敏，延时器、水力警铃等保持性能良好动作可靠灵敏，开启报警阀旁的放水试验阀、检查报警阀开启性能和密封性能及系统供水能力	次/季	● 喷淋泵（流量、扬程等主要参数）符合出厂要求 ● 管道附件齐全有效，各阀门启用灵活 ● 喷淋泵运行平稳、润滑良好、无咬泵现象 ● 电气控制和器件齐全、正常可靠、性能完好 ● 泵、电机等接地装置、防护罩安全可靠无缺损 ● 喷头规格、安装数量与竣工资料相符，无渗漏、锈蚀 ● 管道内水压恒定、参数正确
			系统功能联动试验	次/年	
二	消防水泵接合器	● 检查各层消防火栓箱及附件 ● 检查启动报警按	检查保养消防水泵接合器：外观检查接口、附件完整、无渗漏、闷盖齐全，安全阀、放水阀检查、清除水锈，阀门加注润滑油、保持阀杆灵活自如，检查防	1 次 / 季	● 消防接合器齐全有效无泄漏，安全阀、放水阀无水锈，阀门润滑油、阀杆灵活自如

序号	项目	巡检内容	定期检查保养内容及要求	频次	质量标准
	、管网	钮 ● 检查顶层消防火栓出水压力 ● 检查消防接合器 ● 检查户外立式消火栓 ● 检查消防进水环网、阀门 ● 检查标识	腐并刷油漆		● 各层消火栓箱及附件油漆、玻璃、标志应完整，箱内设备齐全、水枪、水带完好无损，自救卷盘、水带盘转动自如，消火栓口无锈蚀，无滴漏、接口垫圈完整无老化阀杆加润滑剂、开启自如 ● 各层消火栓出水压力符合要求 ● 启动报警按钮完好、性能可靠 ● 户外立式消火栓齐全有效、开启灵活 ● 消防进水环网畅通、阀门便于操作、警示标牌完整，阀门、止回阀、排气阀启闭自如无滴漏现象，末端试水装置、压力表等设施良好
			室内消火栓箱外观检查及保养	1 次 / 月	
			消火栓按钮运行检查、指示信号检查：模拟启泵功能，屋面消防栓检查，出水口动、静态压力测试	1 次 / 季	
			室外消火栓检查保养：外观检查防锈刷漆，开启大小闷盖、放掉锈水清除杂质	1 次 / 季	
			管网系统和管路附件检查保养，末端试验装置试验，明管部分防锈刷漆	1 次 / 年	
三	消防送风排烟设备	● 检查各防火阀 ● 检查各送风口 ● 检查运行情况	风机维护：清除风机内灰尘、污垢、杂质，加注润滑油，刷防锈油漆	2 次 / 年	● 各防火阀门自动、手动开闭灵活有效，机械开启、关闭、手柄复位灵活，阀片到位电磁阀、通电吸合动作正常无异响，百页窗清洁
			启动检查：检查风机电流，检查轴承箱振动情况、皮带松紧程度，检查工作接	1 次 / 月	

序号	项目	巡检内容	定期检查保养内容及要求	频次	质量标准
		● 检查接地保护、防护罩	地、安全接地，测试接地电阻 排烟阀维护及检查 正压排烟风机发生参数测试	1 次 / 年 1次/年	● 各送风口完好，无堵塞、结灰 ● 送、排风机（风量、动压等参数）符合出厂要求 ● 送、排风机运转平稳、润滑良好 ● 各风机控制器电气元件齐全有效、性能可靠 ● 风机设备接地保护、防护罩安全、有效
四	消防报警	● 检查消防火栓泵运转与报警联动 ● 检查喷淋泵运转与报警联动 ● 检查报警装置	消防供电检查保养：检查消防专用电源配电情况，交流备用电源的切换装置检查，箱（柜）灰尘清扫，消防直流备电组蓄电池组充放电试验，交、直流电源功能检查	1次/月	● 消火栓泵运转应与报警联动 ● 喷淋泵运转应与报警联动 ● 报警装置应可靠、正常，杜绝误报 ● 警铃、警笛等装置声响正常
			接地性能检查及测试	1次/月	

序号	项目	巡检内容	定期检查保养内容及要求	频次	质量标准
			火灾报警控制器功能、性能检查及保养：通过火灾报警控制器上的手动检查装置，检查火灾报警控制器的各项功能是否正常，包括火警、各类故障监控功能、消声功能和打印功能等到是否正常，切断交流电源，观察备用电源自动投入工作情况，各项功能是否正常，观察各电压表、电流表的指示值是否符合 消防设备的规定值，检查所有指示灯、 显示器、开关、按钮是否损坏及是否有接触不良情况，火灾报警控制器清扫尘埃	1次/月	

序号	项目	巡检内容	定期检查保养内容及要求	频次	质量标准
		• 检查消防火栓泵运转与报警联动 • 检查喷淋泵运转与报警联动 • 检查报警装置	火灾报警系统检查及保养：对系统中安装的火灾探测器、模块、按钮等外观检查，对有污染和不洁痕迹的进行擦洗，采用专用检测仪器分期分批对火灾探测器加烟或加温实验，检查火灾报警控制器的声光、显示等报警是否正常，报警区域、探测点号与建筑部位的对应是否准确一致，拧下 任何一个火灾探测器，火灾报警控制器应有故障显示，对同时进行试验的火警探测器应有优先报警功能	1次/季	• 消火栓泵运转应与报警联动 • 喷淋泵运转应与报警联动 • 报警装置应可靠、正常，杜绝误报 • 警铃、警笛等装置声响正常
			警报装置检查	1次/季	
五	烟温感探头	• 检查各烟、温感 • 检查探头显示屏、打印 • 检查备用电源	对所有火灾探测器进行依次实效模拟试验，有失效的火灾探测器及时更换	1次/年	• 各烟、温感探头完好、感应正确 • 探头显示屏完好，记录、提示、打印正确可靠 • 备用电源完好，切换迅速有效

序号	项目	巡检内容	定期检查保养内容及要求	频次	质量标准
六	消防联动功能	• 检查联动控制柜（盘）、面板检查按钮、开关 • 检查开关位置与指示灯状态	联动控制柜（盘）电压、电流测量	1次/月	• 联动控制柜（盘）、面板检查按钮、开关指示信号、标志等是否良好 • 自检功能检查应符合设备的技术要求 • 联动控制柜（盘）各继电器等接点良好、动作可靠 • 系统网络中的端子箱接口无孔洞、无潮湿、扫除尘埃，接线标志清晰和无脱落 • 系统误报警分析：属于设备上的原因调换设备的有关部件，属于探测器的，测试调整火灾响应阀值和灵敏度，属于环境干扰的，如现场湿度过大，粉尘等影响火灾探测器正常工作的，则设法排除干扰存在
			自检功能检查（注：自检时外控开关转换至锁定或释放位置，防止外控设备动作）	1次/季	
			系统网络中的端子箱、接口检查	1次/季	
			联动控制柜（盘）手动、自动操作检查（对动作后无不良后果的控制功能进行实效模拟试验）	1次/年	
			系统联动检查	1次/年	
			对于经常误报警的设施或场所作技术分析	不定期	
七	消防广播	• 硬件缺失破损，运行状态检查	与背景音乐合用的系统，强制切换功能检查	1次/年	• 具有N±1分层广播功能

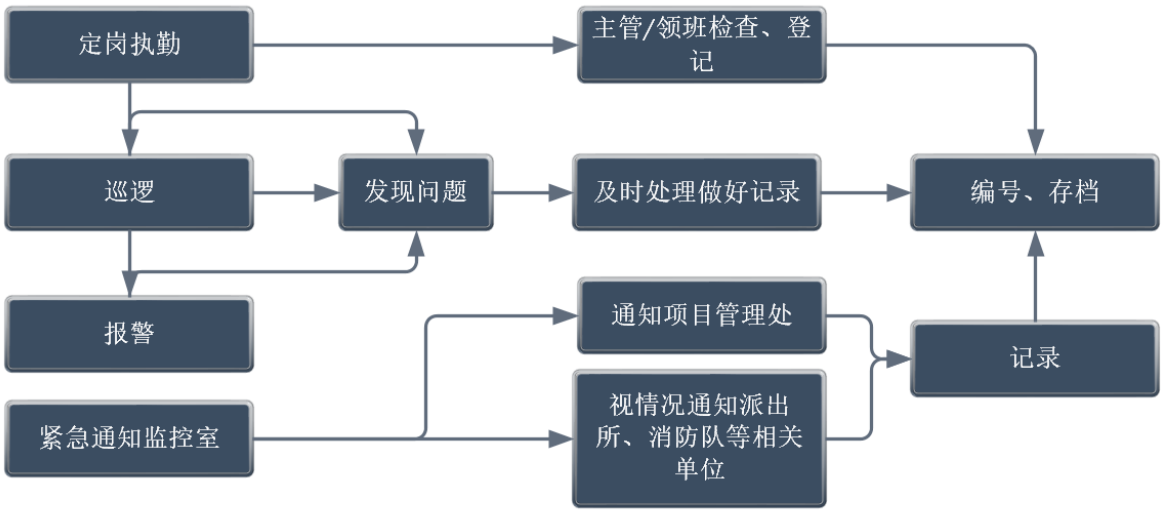
序号	项目	巡检内容	定期检查保养内容及要求	频次	质量标准
	消防通讯		备用功放机切换功能检查，广播声响效果检查	1 次 / 年	• 广播声响效果应符合原设计规范 • 对讲通话语音清楚
			消防通讯检查：通讯主机电源，各分路电话通讯质量检查，消防电话配备、存放情况	1 次 / 月	• 火警通讯紧急切换功能报警电话联动畅通良好
八	机房环境	• 保持机房、配电柜环境清洁 • 检查机房工具及消防器材	值班机房地面、设备外观清扫 机房、设备全面清扫	1 次 / 日 1 次 / 月	• 无积尘、积水、油渍，无乱堆杂物和易爆易燃物品 • 出入登记齐全有效 • 机房工具及消防器材完备

11.2.3 秩序维护与安全服务

管理是以人为本的管理，给客户创建一个文明、舒适的工作环境，构筑和谐稳定的区域是我们管理工作中一项重要的工作内容之一，因此，秩序维护与安全管理是物业管理的重要内容。

我司将在本项目采取以项目管理处全体员工为核心的矩阵式管理模式，提高现场服务人员的反应速度和处置能力。

- 充分利用技防（监控等安防设备）与人防的有效结合及管理人员（领班巡检、主管及其他管理人员抽查）监督领导等辅助手段来保证本项目秩序维护服务质量的高标准。
- 通过总控（监控中心、领班）——外控（周界报警）——门控（门岗、门禁系统）——群控（项目管理处全体人员）——内控（保洁及客服）这五重严密的安防体系，保障客户及员工生命财产安全。



秩序维护服务流程





（一）保安上岗管理流程

（1）交班



- 交接班前，当班保安人员应站在原位，接班保安人员走到当班保安人员面前约一步距离时，双方同时相向立正、互视行举手礼。
- 礼毕后，当班保安人员应以规范用语简述当班情况：“本班情况正常/本班发生×××事件，具体情况请查看当班记录”，接班保安人员听明白后，应回答“明白”。
- 交接班双方应站在原位移交保安器材。双方再次相互敬礼，相互换岗。动作要领：当班保安人员向右横跨一步立正后，接班保安人员向前三步走、立正、向后转、跨立，完成交接岗，下班保安人员走到队列中，由班长带领齐步离岗。
- 接班的保安人员应提前30分钟到达管理区域的更衣室，穿着清洁、平整的制服，系好领带，戴好帽子，擦亮皮鞋，做好准备。

（2）接班

- 下班人员完成交班后，应在10分钟更换制服，离开管理区域。
- 下班保安人员不允许再进入工作场所，也不允许在工作场所以外的场合穿着公司保安人员的制服。

（3）当班

- 保安上班时要按规定着装，佩带服务标牌，上下班前后应到指定地点更衣。工作服必须保持清洁、整齐，不得带有污迹、折皱、开线、掉扣，如无故损坏、丢失应予以赔偿。着装应将纽扣扣齐、拉链拉好。不允许卷衣袖、裤腿。不得敞胸露怀、穿背心、短裤或穿拖鞋上班。鞋、袜应保持干净，

不得有异味，不准打赤脚。保安人员应保持仪表端庄、仪容整洁，不留长指甲，不佩戴饰物，勤理发，不留胡须。

- 值岗时应使用文明礼貌用语，如：“请、您、欢迎您、谢谢、对不起、抱歉、再见、您好、您早、请稍候、请坐”等。严禁对采购人、访客使用：“不知道、不归我管、不懂、不行、没有”等词。
- 保安人员应认真值守，在任何时候、任何情况下都不得擅离岗位。在发生异常事件时，保安人员应尽力将危害安全的程度降到最低限度。
- 在管理区域保持高度的警惕性与安全防范意识，对突发事件应按“应急预案”的要求作出迅速、果断、适当的反应与处理，做好记录并及时报告上级。
- 值岗时不准脱岗、串岗，不准带亲友到岗位“陪岗”。不允许使用对讲机交谈与工作无关的事项及不宜用对讲机传呼的信息。
- 进入管理区域不准戴墨镜，不允许将手插入制服衣（裤）口袋里。休息时，不准倚墙而立，或占用公共、客用设施。不允许在岗位上（含公共场合）抽烟、闲聊、大声喧哗、阅读书报、做与保安工作无关的事。
- 不允许在岗位上打瞌睡、睡觉。值岗人员应在保安休息室内喝水、休息（不准打瞌睡），不允许在岗位上端着茶杯喝水或拿着与工作无关的物品在管理区域内走动。



- 应认真值岗，按时做好记录，不准代他人填写记录，不准事前填写或事后累积补填记录。
- 应严格执行交接班制度，接班人员未到岗前，当班人员不准离岗。值岗人员如有特殊情况需要暂时离岗（如：用餐、上卫生间等），应由项目经理临时安排人员顶岗，与离岗人员交接岗后方可暂时离岗。

（二）出入管理

（1）标准要求



- 出入口24小时值班看守，并有详细交接班记录
- 对进出本项目的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通；对非客户携带的物品搬出要有客户的书面许可条并记录。

（2）保障措施

a. **准备工作**

- 上岗前先作自我检查，做到按规定着装，仪容仪表端庄整洁。
- 检查和佩带对讲机，检查对讲机信号是否畅通，耳机是否完好，并与监控对话试机。
- 认真仔细地进行岗位交接，了解上一班所发现的问题，使工作保持连贯性。
- 对所保管的钥匙进行交接。
- 参加班前会，接受工作布置和安排，清楚地了解当天本项目的所有详细节点、内容，明确当日工作重点，做到心中有数。

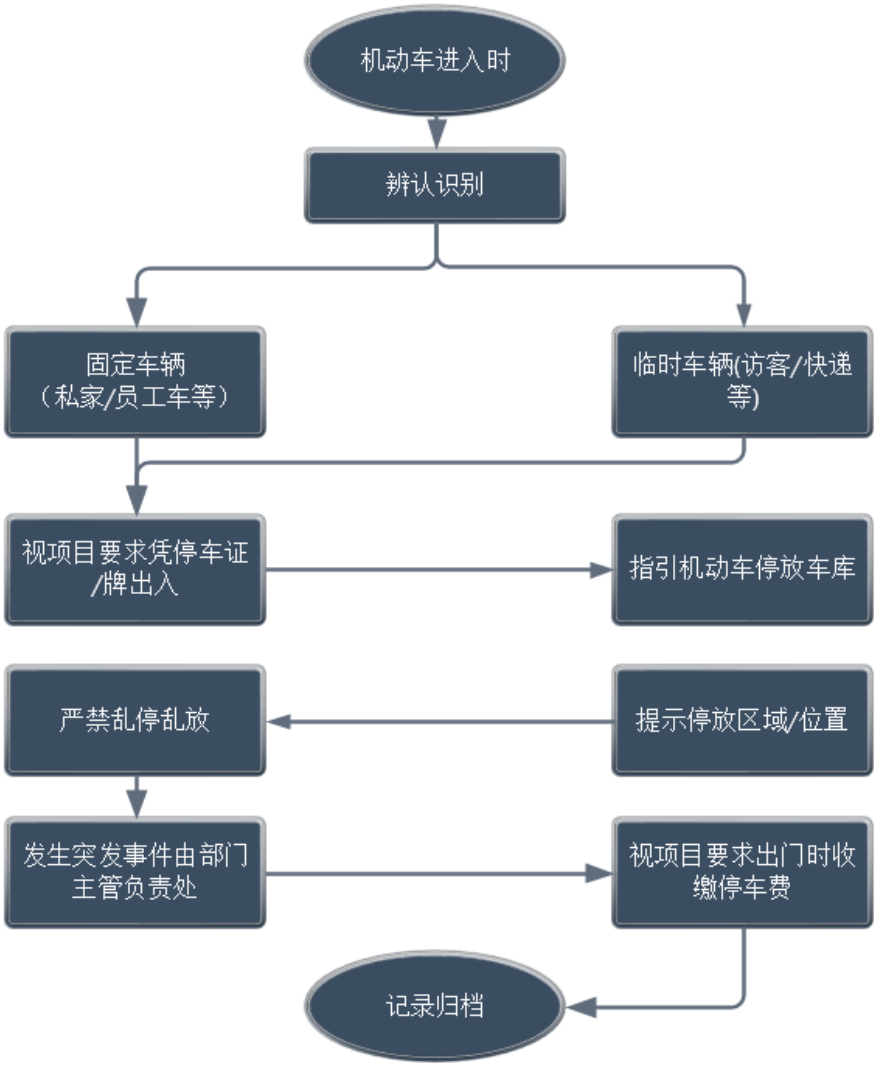
（3）人员出入接待登记

- 基本要求
  - 维持现场交通秩序，引导人车分流，保障车辆和行人安全，确保道路畅通。对衣冠不整者、商贩、闲散人员应及时劝阻，对个别行为异常人员应及时上报主管并严密监视其动向。
- 送货人员
  - 询问送何货至何处，并对送货单进行核实。经确认后放行至广场，并对送货车辆及人员进行登记。
- 施工人员
  - 检查施工人员出入证，做好施工人员进出登记，指引由指定通道进入。查看施工人员携带的工具（如发现有电焊机、氧气瓶、打洞机等）应立即通知领班处理。

（4）车辆进出管理

- 当本项目内车辆进出时：
  - 应指示车辆直接进入停车场。
  - 车辆前端离安保员1米处时，安保员立刻收起左脚，由跨立式成立正式并敬礼，
  - 待车辆后端离安保员1米处时，礼毕并伸出左脚由立正式成跨立式。
  - 如外围道路车辆繁多的情况下应主动至岗位对面，（控制非机动车）保持大门畅通；安保员在领导车辆进出时成立正姿势不用敬礼，由礼宾岗敬礼。
  - 本项目内领导车辆进入时，应用对讲机及时通知广场车辆管理人员让其做好准备。
- 当外来车辆进入时
  - 车辆在未转弯前，安保员伸出右手成130度（停车手势），示意车辆停下，安保员应同时敬礼示意，待对方将车窗摇下时，安保员走至驾驶员侧30度前顷（不能用手敲击车窗），（此时，安保员的余光应注意先前的岗位，注意是否由陌生人员进入）并询问“你好，请问到哪里？”。
  - 如对方是其他政府部门来联系工作参加会议的车辆，应请对方出示证件，经区相关部门领导确认后方可予以放行，并说：“谢谢您的配合”同时，立正并且引导停车方向，当车辆行驶过后，应立即返回原先岗位，成跨立姿势站立，用对讲机通知相应岗位。
  - 如对方是送货车辆，安保员应问清接货人。经联系确认后，做记录，才可以放行，并且提醒监控注意。同时通知领班，由领班决定是否需要安保监管。
  - 安保员应注意不能让无关车辆停靠于本项目内各大门岗外左右两侧通道边（防碍其他车辆进入），如有车辆停靠，应主动上前阻止，请其迅速离开。
  - 开会参观车辆，经询问得到确认后，引导进入并指明会议地点方

向，同时对讲机通知广场车辆管理人员做好迎接准备。



机动车出入控制流程图

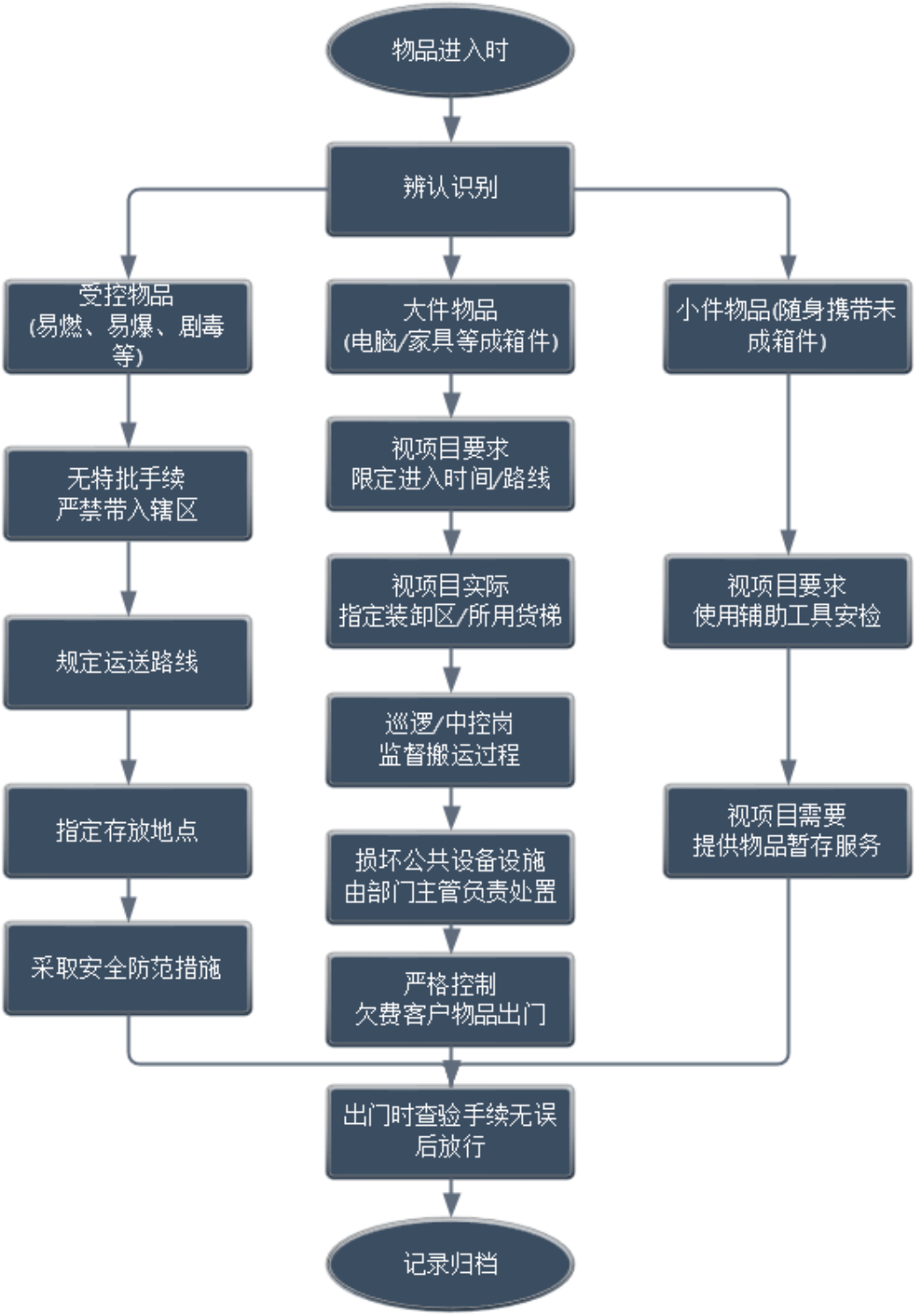
（5）物品进出管理

- 需要控制的物品定义
  - 大件物品：指家具（如沙发、茶几、保险柜、办公台、衣柜等）和电器（如电脑、传真机、复印机、电视机、音响、饮水机、投影机等）及各类工程设备、用具及材料等。
  - 受控物品：指由客户或项目管理部明确规定，在进出辖区时受到限制的物品，如易燃、易爆、剧毒或涉及安全相关的物品。
- 携物进入
  - 当发现外来人员携带大件物品或可疑物品进入本项目内时，应礼貌

询问何物入内。如经确认为禁止携带的限制、管制、危险物品，禁止入内，并报当值领班处理。如不能确认，应告知领班、监控及巡逻人员密切注意其动向。

- 限制、管制、危险物品
  - ✓ 未经上级部门方允许的各种录音、录像、摄影器材等物品，并用于现场拍摄。
  - ✓ 燃易爆物品、强腐蚀性物品等危险物品。
  - ✓ 禁止私人携带的枪支、刀具和其它具有类似功能的器械或棍棒等管制物品。
  - ✓ 其它可能妨害本项目内安全秩序的物品。

- 携物外出
  - 大件物品出门必须有相关部门或物业开具的出门单。
  - 当值安保检查物品与《出门单》所列是否相符，相符则收取《出门单》放行并表示谢意；不柏符应拒绝其带出，请其重新开单，不得无证放行。
  - 《出门单》应妥善保管，交班时交于领班保存。


物品进入时
辨认识别
受控物品
(易燃、易爆、剧毒等)
无特批手续
严禁带入辖区
规定运送路线
指定存放地点
采取安全防范措施
大件物品
(电脑/家具等成箱件)
视项目要求
限定进入时间/路线
视项目实际
指定装卸区/所用货梯
巡逻/中控岗
监督搬运过程
损坏公共设备设施
由部门主管负责处置
严格控制
欠费客户物品出门
小件物品(随身携带未成箱件)
视项目要求
使用辅助工具安检
视项目需要
提供物品暂存服务
出门时查验手续无误
后放行
记录归档

物品出入控制流程图

（三）监控值守

项目设有监控中心，应具备录像监控（监控点至少覆盖项目主要道路和出入口）、周界报警（全封闭）等技防设施，24 小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息，保持完整的监控记录。

（1）标准要求

- 管理区域内的监视监控设施应24小时开通，保持完整的监控记录，保证对出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。
- 监控中心应认真做好消防报警设备（消防报警主机）和治安防范报警设备（电子围栏、周界报警等）的监控工作，发现异常应立即通知保安人员到场进行查看和处理。若发生火情、险情及其他异常情况，应立即报 119 或 110 出警；如设备误报或故障，应立即通知采购人和维保单位进行修复，并做好临时安全防范措施，确保管理区域内安全防范工作。
- 监控的录入资料应至少保持30天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。
- 保障治安电话畅通，接听及时（铃响三声内宜接听）。

（2）保障措施

a. 主要工作

- 电话（报警、投诉及其它）的接听和处理。
- 对设备运行管理与监控系统的常规操作。
- 使用安防系统、消防系统等技防手段对本项目展开安全防范工作。
- 异常事件的处置与报告。
- 设备设施管理及内务工作。




b. 热线电话的接听和处理

- 电话铃响三声内应立即接听。
- 接听电话时用语须规范：“您好！消控、监控室，请讲”。
- 如暂时无法对话，应先接听，并告知对方“对不起，请稍等”，然后尽快处理手头工作，控制在10秒内再次接听电话。
- 按顺序了解对方的服务诉求、地点、单位、姓名，并登录《电话接听记录表》。
- 当对方无其他表述时，将记录内容复述一次，确定无误后告知“明白了”或“我马上通知／转告”或“我马上请××来处理”。
- 接听结束后说“再见”，并待对方先挂机。
- 对来电方的信息及诉求应立即明确地告知相关部门负责人，逐层上报，对投诉或报修应按《投诉处理操作规程》和《报修处理操作规程》执行。
- 对业主方要求传递的各种信息应注意保密。

c. 闭路电视监视系统监控

- 消控、监控室安保员应熟知本项目摄像头的分布情况及其反映的监控区域，并按照《监控室设备系统操作规程》熟练移动镜头、切换画面。
- 安保员应熟悉消控、监控室内监视屏幕及电脑显示屏的监控区域，当值人员在工作时间内应保持对监控画面的连续关注，发现问题及时处理，并将处理情况记录在《消控、监控室工作记录》上。

关注区域

反映区域	关注内容	发现问题处置情况
门卫云台	• 是否有无关车辆驶入本项目或在大门口随意停泊 • 是否有阻拦车辆出入 • 是否有群访、闹访、聚众闹事等事件	• 通知主管及经理到现场 • 处理。若情况严重相关部门
楼层	• 是否有可疑人员在楼层逗留走动	• 及时通知就近安保进行处理
所有电梯	• 电梯困人。 • 是否有使用客梯搬运货物现象。 • 高峰时期是否有货梯搬运货物。 • 是否有电梯内抽烟或其他损害电梯设施的异常行为。 • 是否有可疑人员频繁上下乘坐电梯。	• 应立即接通三方通话器安慰客人并以最快的速度依次通知电梯维保人员、项目经理。 • 通知主管或就近安保进行处理或用对讲机礼貌劝阻，派专人监护。进行指引或劝离，同时用显示屏切换图像进行跟踪直至离开

- 实行24小时连续监控，当值人员不得随意离岗，如需用餐、上洗手间等，必须安排顶岗人员替代后方能离岗，但应在合理的时间内尽快返回。
- 在连续监控过程中，如产生视觉疲劳，以致注意力不能集中，可报告主管作短暂替岗，或从事监控室内的其他事务，以调节精神。
- 安保员在工作时间内应保持对监控画面的连续关注，发现问题及时处理，并将处理情况记录在《消控、监控室当值记录》上。
- 当值安保员应时刻警惕，对异常情况（上访／闹访等）及时处理和记录，及时报告上级。

- 当值安保发现区域内其他物业人员有不当行为时因及时告知对方，无法联系的应及时电话告知相关人员的上级领导。

d. 监控录像查阅要求

- 监控录像的查阅一般仅限于项目经理检查安保当值情况，查阅时应登记：
- 机管局及保卫科领导要求查阅时，应积极配合，并立即通报项目经理，予以现场陪同，并做好查阅登记；
- 有人员不要求查阅时，必须征得项目经理同意，并由主管陪同方能查阅。

e. 周界红外系统监控

- 每天安规定时间对安装有防盗报警器的区域进行布防、撤防。
- 触发报警处理
  - 应立即通知巡逻人员前去查看确认；
  - 在接警、出警记录表上做好记录，何时何地何人做何事触发此报警.
  - 故障状态一般为经查看无人或物触发报警器，但报警器的红灯一直亮起；应立即联系工程部人员前去查看，工程部未能及时解决的应联系维保单位前来检修；

-加强此故障区域的视频监控及巡逻频次。

- 对在布防时间需要撤防或旁路应问明原因并进行登记说明。
- 周界红外每日报警测试
  - 每天早上6点对本项目周界红外及电子围栏进行分区、分段测试。
  - 有安保巡逻人员进行配合，监控人员进行具体操作并做好相关记录。
  - 测试发现故障的应及时做好记录，报告项目经理，做好移交工作。

f. 消防报警系统监控

- 发生火警报警时，应立即查看报警性质及具体位置，通知巡逻岗到现场查看，确定报警性质：
- 误报：巡逻人员进行报警层消防楼层显示盘消音，并通知监控复位，监控值班人员对系统进行复位操作并做好相应出警记录。
- 火灾：以最快速度通知安保人员，利用最快的通讯手段告知工程部值班人员，按《火灾事故应急操作规程》执行。
- 发生散障报警时，通知巡逻岗到现场确定故障情况，并及时通知工程部到

现场查看，由其联系维保单位及时维修。

g. 电梯系统监控

- 消控、监控室安保员必须密切注视电梯运行状态，发现异常及时查看该轿厢监视屏，并及时通过对讲电话了解情况，一旦发生电梯困人事故，立即按照
  <电梯困人应急操作规程》处理。
- 当听到电梯警铃声，应立即与对方沟通，礼貌询问是否需要帮助：“您好，消控、监控室，请讲”，同时查看相应轿厢监视屏，根据对方要求及突发事件，及时根据相关规程解决或联系相关部门处理。
- 所有电梯运行中发生的事件均应将事件情况及处理结果记录在《消控、监控室记录表》上。

h. 设备设施管理

- 爱护消控、监控室所有设备设施，严禁其他无关人员按动、操作。
- 每日交接班后对仪器设备进行清灰、擦拭。每天接班前认真检查系统性能是否完好，检查情况应在《消控、监控室记录表》上做好记录。
- 熟悉监控设备的性能并熟练操作，如发现监控设备异常、故障，应立即通知工程部予以解决。
- 如遇停电或其它事件，开关消防主机的电源应是：关闭时先闭分电源、再关主电源；开启时先开主电源、再开分电源。

i. 对讲机的管理

- 消控、监控室安保员负责所有对讲机的领用、回收及充电工作。
- 领用：当值安保负责从消控、监控室领取所需对讲机，并登录《对讲机领用登记表》。
- 归还：由统一收回，交消控、监控室保管充电。
- 消控、监控室当值安保员应即时进行对讲机归还手续并充电，同时做好相应记录于《对讲机充电记录》。

j. 应急钥匙管理

- 历有钥匙应登记造册，登记在《应急钥匙清单》上。
- 钥匙箱内贴好标签，注明钥匙用途。

- 钥匙标签与箱内标签对应，勿错挂。
- 钥匙箱应保持锁闭状态，无正当理由不得开启。箱门钥匙由消控、监控室、物业企业分别持有。
- 消控、监控室安保员负责钥匙的登记与保管，安保主经理许可后方可外借。
- 借用条件
  - 工程部需维修时，与设备主管核实后予以登记、借用。
  - 所有钥匙须经项目经理批准方可外借。
  - 周一至周五8:30-17:00:需经项目经理及安保服务企业主管批准。
- 其他时段：需经安保领班批准，同时知会项目经理。借用程序
  - 问清对方姓名、钥匙借用原由，报相关人员批准，并在《钥匙借用登记表》做好记录。
  - 主管人员安排指定安保员领取。
  - 安保员为借用者开门、关门。
- 归还
  - 安保员归还钥匙时，消控、监控室当值人员应仔细查验是否为原借用钥匙，清点数量，确认无误后，归入钥匙箱。
  - 安保员需签字确认。

k. 外来人员管理

- 监控岗位人员方可进入监控室，其他人员有事需进入消控、监控室，必须得到项目经理同意才能进入。
- 维保单位入员，当值安保需进行确认后允许进入，在《重要机房人员进出登记表》进行登记，并告知当值领班。
- 总公司检查人员，当值安保需进行确认（有项目经理陪同除外），并《重要机房人员进出登记表》进行登记。
- 其他人员需进入监控室必须实现征得项目经理同意方可进入，并做好相关登记手续。

（3）服务承诺

- 专岗值守，报警查看无差错

- 报告及时，处置操作规范
- 技术防范措施实施率100%

（四）车辆管理

交通管理，主要是负责区域内车辆停放和管理。所有保安必须严格管理车辆，引导外来车辆停放至停车场。

（1）标准要求

- 设置交通指示标识，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域。保持进出通道畅通，车辆停放整齐。
- 车辆造成人员伤害、设备设施损坏、车辆碰擦等，应及时救助、取证、报告、记录，必要时保护现场。

（2）保障措施

a. 车辆进场



- 保安员应根据车库的车位分布情况，迅速指引车辆慢行并引导车辆进入。
- 保安员在车辆停泊的同时，立即检查车辆是否有损坏或其他不正当情况，如有问题应立即当面向车主提出。

b. 引导管理

- 车辆区域引导管理
  - 安保巡逻、消控值守应及时注意车辆停放情况，当发现地下车库车辆停放满位的情况下，及时通知当班安保领班。
  - 当班保安领班应立即至消控中心，调阅停车库监控信息，并联系车库车管员，当发现车位占有率高、车辆将要停满的信息，立即通知出入口按安保使用使用现场路障、路锥，并临时告知进行人为控制车辆进入饱和区域，进行车辆分区引导。
  - 相关区域满位时用路锥将通往相关区域车道封闭。
  - 主车道上放置立牌“车位已满”立牌前方放置路障，车管安保和安保巡逻人员，应站在车道的右侧指挥车辆向其他区域行驶停放。
- 车辆进场时，应做到：
  - 出入口安保上岗时间应坚持站立服务；

- 主动指引车辆进场，进行车辆分流工作；
- 站立服务过程中应注意观察所在区域通道口的车辆通行状况；
- 车辆正常通行时，应使用规范手势（左臂平举，掌心向外，右臂前展，五指向前，掌心朝向车辆行进方向，并挥动右臂）指挥引导车辆沿顺时针方向行进；
- 车辆拥堵或停滞于入口通道口时，应使用规范手势，指挥引导车辆向车辆排队较少的入口通道行进；
- 高峰时段的车辆指挥引导应把握迅速、快捷、有效的原则；
- 指挥引导车辆时如遇驾驶员询问，应使用礼貌用语回答，不得使用服务忌语；
- 制止无号牌或有效移动证明的车辆，超高、超宽、超长、超重等不符合停放要求的车辆和装有易燃、易爆、有毒、有害等危险品或其他违禁品的车辆进入；
- 观察车辆是否有漏水、漏油等情况，提醒驾驶员关好门窗，随身携带贵重物品。

- 车辆离场时，应做到：
  - 出入口安保上岗时间应坚持站立服务；
  - 主动指引车辆出场，进行大小车辆分流工作；站立服务过程中应注意观察所在区域通道口的车辆通行状况；
  - 车辆正常通行时，应使用规范手势（左臂平举，掌心向外，右臂前展，五指向前，掌心朝向车辆行进方向，并挥动右臂）指挥引导车辆沿顺时针方向行进；
  - 高峰时段的车辆指挥引导应把握迅速、快捷、有效的原则；
  - 指挥引导车辆时如遇驾驶员询问，应使用礼貌用语回答，不得使用服务忌语；
  - 发现出场车辆或驾驶员有可疑情况时应暂缓放行，核对情况。
- 车辆引导时，应做到：
  - 车管安保上岗时间应坚持站立服务；

- 站立服务过程中应注意观察所在区域通道口的车辆通行状况；
- 车辆正常通行时，应使用规范手势（左臂平举，掌心向外，右臂前展，五指向前，掌心朝向车辆行进方向，并挥动右臂）指挥引导车辆沿顺时针方向行进；
- 车辆拥堵或停滞于通道口时，应使用规范手势，指挥引导车辆沿顺时针方向行进；
- 高峰时段的车辆指挥引导应把握迅速、快捷、有效的原则；
- 指挥引导车辆时如遇驾驶员询问，应使用礼貌用语回答，不得使用服务忌语。
- 安保人员引导及时，手势规范，符合要求。每日对当班队员在班前班后会操练交通指
- 挥手势，每月组织全体队员操练、测试交通指挥手势规范性。

c. 标识引导系统管理

- 建立标识标牌台帐。按标识种类：分区设置、标志/标线、通道标识进行编号，建立台账；
- 安保主管每周进行定期检查，发现标识损坏遗失，及时报修记录；
- 现场监督安保每周一次标识检查和记录；
- 对标识问题及时报修，跟踪修复直至标识问题解决，并在台账上予以记录。
- 对车库/场临时设置标识，做到如下：
  - 各种摆放工具应保持整洁、完好；
  - 标识规范、清晰、完好；
  - 警示标识应做到字体醒目、内容完整、清晰、易懂；
  - 如有必要应派专人在现场执勤；
  - 如有损坏应及时更换和报修；
  - 如遇客人询问，应使用礼貌用语仔细、详细回答，不得使用服务忌语。

d. 停车库突发事件快速反应

- 对于某些由于不可抗拒力（如天气、犯罪等）因素造成的设备事故或发生的其它意外情况，事先准备好应急处理方案将有助于最大限度地减少损

失，迅速恢复正常工作。

- 安保人员需根据不同案例的现场情况应变处理，在政府部门（如消防、警方）到现场前，保证人身安全，减少财产损失，并以遵守国家法规为首任，全力协助政府部门对案件处理。
- 为保证员工掌握应急处理的各项要求和流程，本企业将学习和结合相关项目的经验，预先制定如恶劣天气和自然灾害等七大类应急预案。
- 我们建立快速反应队，通过严格的选拔和培训，队员配备应急处理装备，具备应急处理能力，快速响应处置突发事件。

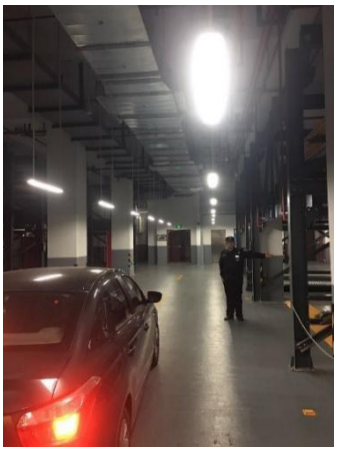
e. 巡视检查

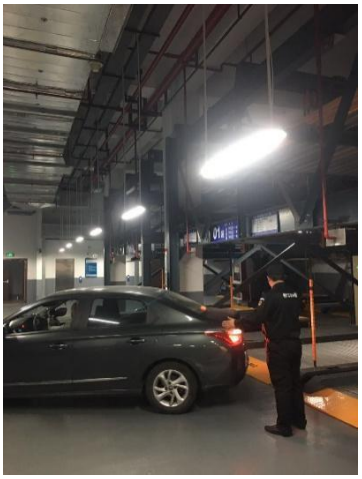
- 对停车场进行巡查时要做到眼看、耳听、鼻闻、手动、嘴问，增强防火、防盗的安全意识，保证车场安全。
- 巡查内容：
  - 外观有否损坏；
  - 车辆有无漏油现象；
  - 车的门锁、车窗是否关闭；
  - 停车场内有无火种；
  - 场内地面放置的物品、环境卫生、消防设施等是否完好；
- 其他异常现象
  - 保安员一旦发现车辆出现异常情况，立即通知保安领班，由保安领班负责通知车主，并协调处理。
  - 保安员在巡查过程中发现无关人员或可疑人员在停车场内时，要及时劝其离开。
  - 车管人员发现陌生人动用车辆，应立即上前盘问直至弄清事因，核实后方可让其起动，以防止偷盗车辆的事件发生。
  - 停车场内发生意外交通事故，保安员应立即报告领班及主管以上管理人员或向“110”报警。

f. 机械车库操作

- 保安操作人员在使用车库前必须仔细阅读安全操作规程及操作说明。

- 按照规程不得停放超过本停车设备所允许尺寸或质量的汽车。
- 不得在载车板上装卸行李物品或修理汽车。
- 载车板上面或下面有人、动物及物品时不得进行操作运转，设备运转时
- 禁止一切人员、车辆进入设备范围，载车板运转到位停止后才可进行存取车。
- 汽车进入设备之前，应让同乘者从车中下来，取出行李，收回鞭状天线、反光镜。
- 停放时，应将汽车缓缓倒入载车板，停在规定的位置（即后轮正好处于两车轮挡块中间），将汽车熄火、拉手刹、收起反光镜、停好，司机下车时应缓慢开门，注意是否有伤害性危险。
- 取车时，司机进入设备前应注意是否有警报提示或伤害性危险，应缓慢开启车门，缓慢驶出载车板，并注意出车口情况，同乘人员及行李在汽车驶出设备后，才可上车和装放。
- 设备运转时，如出现危及人身、财产安全的意外情况，或设备本身运转发生故障需紧急停机排除的，应立即按下“紧急停止”按钮终止一切运动，待险情或故障排除后再释放按钮，重新运行，恢复正常工作。
- 经常检查载车板运行空间有无障碍物，保持基础及设备内的整洁。
- 严禁酒后驾车入库，严禁对车库的钢结构及其它部位造成碰撞或冲击。
- 在多人同时存取车辆时，应按先后顺序依次进行；前一辆车未存取完成前，不得进行下一辆车的存取操作。
- 如夜间或管理人员对其它区域巡逻、办理其它事宜不在时，拨打呼叫电话寻求帮助。







g. 非机动车管理

- 指挥非机动车进库，按车辆种类和区域划分引导车主规范停放。
- 非机动车进库禁止燃油燃气助动车在车库内停放。不听劝阻者报告上级处置。
- 车辆停放结束后及时对车辆间距适当调整。
- 对发现非机动车进库内无关物品进行清除和适当处理。

- 巡视非机动车库，对车主遗留物品、车钥匙进行妥善保管及记录。
- 及时巡查并告知电动助动车车主应使正确使用无损合格的充电器和电瓶充电。
- 利用间隙时间做好清洁卫生工作。
- 对非机动车库的车架等设施进行定期检查和养护，保证正常使用。
- 节约用电，随时关闭多余照明。
- 因临时因素造成满额停放后，对后来车辆做好解释工作，并引导到指定的临时停放点。
- 对车主或其他违反非机动车库管理规定的人员劝阻与制止，不听劝阻者报告上级处置。
- 遇到意外情况造成车辆损坏，保护现场报告上级，协调解决。
- 对非机动车库建筑设施损坏或其他影响车库正常使用的情况，及时报修或报告物业服务企业并积极做好协助配合工作。

（3）服务承诺

- 无违章停放车辆；临时停放的车辆，安全检查无疏漏、记录完整。
- 车辆引导规范、临时停车位分区清晰。
- 停车安排有序，无道路堵塞、违规占道，整齐率99.6%。

（五）安全巡视

（1）标准要求

- 根据区域特征制定巡逻方案，方案应包括人员配置、路线、频次。巡逻路线设计应符合项目特点，覆盖管辖范围，确保重点及隐蔽部位无遗漏。
- 对管理范围内重点区域、重点部位、重点设备机房应每2小时进行一次巡视、检查。
- 巡逻重点发生改变时，巡逻路线应作相应的调整，确保巡逻的有效性。
- 保持巡逻记录，巡逻记录应包括每次巡逻起止时间、异常情况及处置。
- 发现异常情况，应立即通知消控中心，并采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案。

（2）保障措施

a. 巡逻要求

- 区域、整体巡逻：为保证巡逻覆盖面更广，配合各个巡逻点之间的位置。拟定实行区域巡逻和整体巡逻相结合。将管理区域划分为几个控制区域，

由专人负责，每圈区域巡逻时间为半小时。同时，沿主干道设置定点流动岗，实施贯穿管理范围的整体巡逻。做到巡逻网络的全覆盖。

- 不定时、定点巡逻：突发事件具有偶发性及不定性等多种因素，让保安领班共同参与巡逻工作。即采用不定时、不定点抽查式巡逻方法。这样即可对下属各岗值勤情况进行督查，又可弥补巡逻人员不足之隐患，相应的也堵塞了安全防范之漏洞。

b. 巡逻管理

- 按规定时间对管理区域进行巡查。严格遵循巡逻的路线以及巡逻频度进行巡查。
- 巡逻时间、巡逻频次：

<table>
<tr><td rowspan="2">工作日</td><td rowspan="2">日班</td><td>09:00-10:30</td><td rowspan="2">日班三次</td></tr>
<tr><td>13：00-14：30
16：00-17：30</td></tr>
<tr><td></td><td>夜班</td><td>20：30-21：00
24：00-01：30
05：00-06：30</td><td>夜班三次</td></tr>
<tr><td>双休日和节</td><td>日班</td><td>09：00-10：30
13：00-14：30
16：00-17：30</td><td>日班三次</td></tr>
<tr><td>假日</td><td>夜班</td><td>20：30-21：00
24：00-01：30
05：00-06：30</td><td>夜班三次</td></tr>
</table>

c. 巡逻应注意事项

- 巡逻应步姿正确，精神饱满，高度警觉，脚步轻稳；遇到客人应面带微笑。
- 巡逻时应携带下列物品：巡逻记录本、笔、对讲机、巡更钥匙。
- 充分运用看、听、闻等手段去发现问题，发现可疑的人、事、物时，要通过对讲机及时报告，并迅速查明情况，严密监视。在巡视时要做到五字要诀：轻、听、看、闻、查：
  - 轻：在巡视时，脚步要轻，说话要轻，对讲机音量要轻。
  - 听：在巡视时要多听，异常声音多留意，客户抱怨要倾听。
  - 看：偏角、死角要多看，可疑之处要多看，可疑之人要观察。客户门窗多留意，是否有撬动迹象。
  - 闻：对于异常气味要闻，从中辨别异常情况，经过设备房、气体管道处要留意异常味道。
  - 查：对于交接班资料要查，对于上班的巡视记

d. 巡逻方法

- 眼看：公共区域是否有不安全隐患(外来可疑人员)，客户房门关闭是否正常，照明、设备是否完好，环境是否整洁等。
- 耳听：有无异常声响(管理区单元内，设备等)。
- 鼻闻：有无异常气味(如煤气、焦油、电线烧焦、化学反应)。
- 手动：代锁忘锁之门，打开消防箱、栓检查，拣起地上纸屑、烟蒂。

e. 巡逻重点部位

- 机房、高低压配电间
- 生活水泵/消防泵房
- 停车场、管理办公室
- 围墙周边及道路死角地带。

保安巡逻工作内容

巡查范围	巡查内容	巡查要求及处理
室外包括：检查外围墙、大铁门、出入口、	● 发现架有梯子、堆积杂物，	报告项目管理处
	● 检查室外摄像探头及监控设备是否完好， ● 若周边报警系统发生报警情况，或有可疑	报告项目管理处

摄像探头及监控设备；隐蔽的地方；所有通行道路、消防设施和器材	情况；	
	• 巡视中发现有呼救、交通事故、有违章物品入内； • 发现可疑人员徘徊、窥视；	报告项目管理处
	• 有机动车停在绿地、人行道、路口，进行修车、洗车现象。	劝阻、制止报告项目管理处
	• 有乱窜，收拣废品、乞讨等三无人员；	驱赶离开辖区
室外包括：检查外围墙、大铁门、出入口、摄像探头及监控设备；隐蔽的地方；所有通行道路、消防设施和器材	• 有人践踏绿地或绿地踢球或破坏绿地、砍伐树木、占用绿地，在绿地或树木上挂晒衣物的现象。	进行制止
	• 发现有污雨水井或化粪池堵塞冒水、污雨水井盖损坏的现象。	报告项目管理处或维修部门
	• 区内道路、路灯、游乐设施、消防设施和器材情况有损坏。	报告项目管理处保修
检查： 每幢楼防盗门、公共部位 （门、窗、公灯、照明电器）	• 检查公共设施的完好情况， • 是否有水管爆裂、漏水、漏电、断电事故、煤气泄漏等现象；是否有危险物品、可疑对象等； • 每个楼号防盗门是否完好、关闭； • 公共部位门、窗、公灯是否关好，是否有破损；需要维修问题	及时报告项目管理处 及时与机电维修人员联系
	• 发现保洁工作有疏漏问题；	及时通知环境主管或项目管理处
财务室、办公室、仓库重要场所	• 巡逻时要特别留意财务室、办公室、仓库重要场所。 • 对有存放现金、贵重物品、重要文件的重要部位要加强巡逻，如发现问题；	应立即报告项目管理处（偷盗、匪案）报警，
停车场、 自行车棚，车辆	• 看车辆是否停放整齐、车门窗是否关闭，核对停放车辆的牌号；. 是否有漏水、漏油	通知车主处理； 应进行制止。

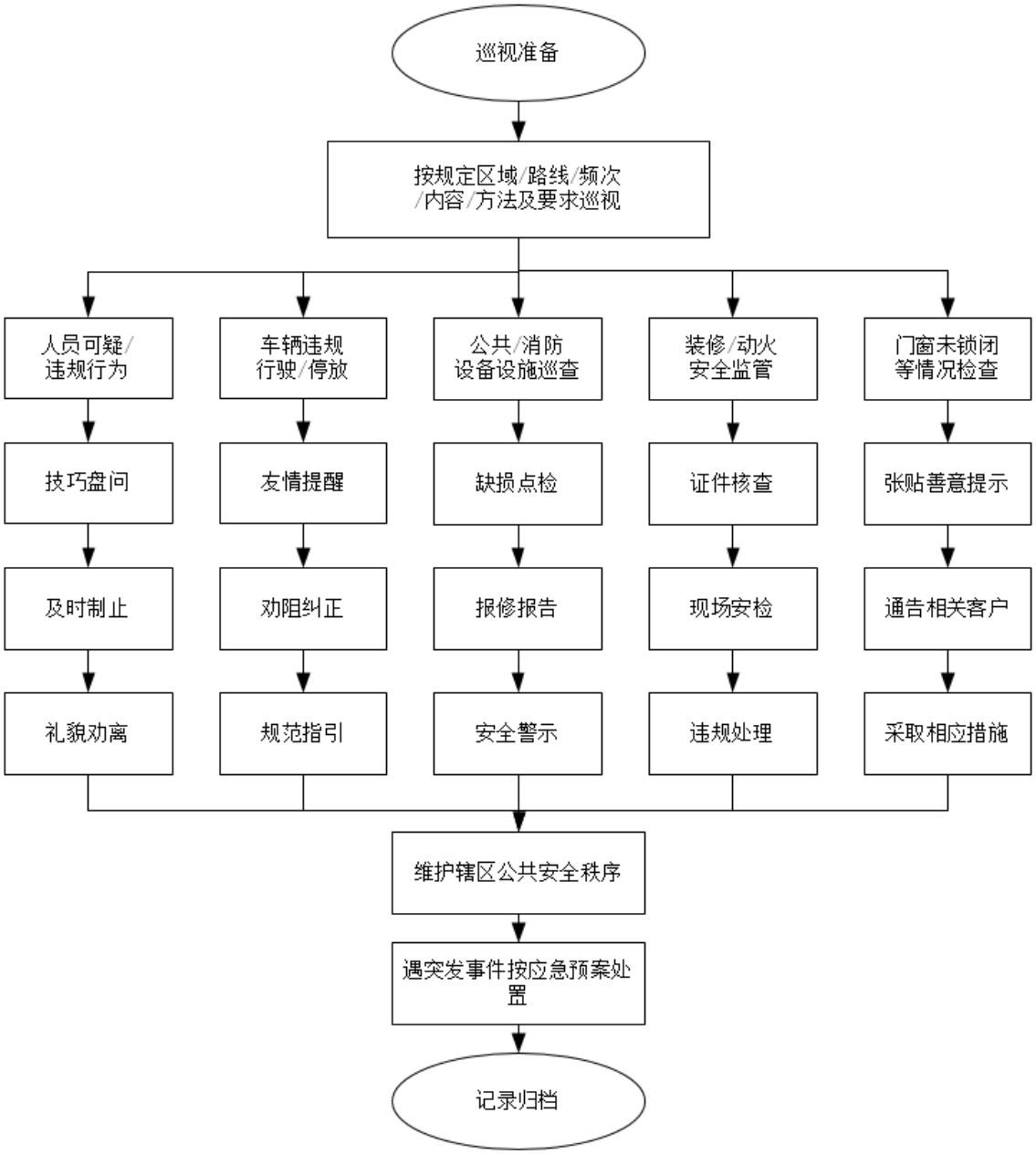
停放情况	现象，如有疏漏； ● 是否有无关闲杂人员在车库内逗留；	
辖区范围的电梯	● 检查所辖区范围的电梯是否正常，电梯保养、运行、保洁情况，若发现问题、电梯故障；	及时与机电、环境主管或项目管理处反映。

f. 应急处置

- 接到火警、警情后三分钟内到达现场，协助保护现场，并报告上级主管与采购人，上级主管须立即上报。
- 在遇到异常情况或紧急求助时，三分钟内赶到现场，采取相应措施。

（3）服务承诺

- 巡逻路线有策划有规定、巡逻区域无盲点。
- 按时/按点24小时周期巡视，发现问题及时。
- 接警到位及时（5分钟以内），处置规范。
- 重大治安事件发生率0。
- 安全管理控制率100%。


巡视准备
按规定区域/路线/频次/内容/方法及要求巡视
人员可疑/违规行为
车辆违规行驶/停放
公共/消防设备设施巡查
装修/动火安全监管
门窗未锁闭等情况检查
技巧盘问
友情提醒
缺损点检
证件核查
张贴善意提示
及时制止
劝阻纠正
报修报告
现场安检
通告相关客户
礼貌劝离
规范指引
安全警示
违规处理
采取相应措施
维护辖区公共安全秩序
遇突发事件按应急预案处置
记录归档

巡视服务流程图

（六）消防管理

消防管理，主要是针对本项目的消防器材的管理，以及消防安全制度的简历，以及消防的演练等

（1）标准要求



- 楼内应设置消防设施，保持消防通道畅通，各楼层明显位置设有消防设施平面示意图。
- 应建立健全消防管理制度，建立消防责任制，明确专人维护、管理消防器材，保持其完好，对灭火器应按点做好详细清册（包括数量、类型、放置位置、有效期限等信息），每季度更新一次交采购人备案。
- 定期对消防设备设施进行巡视、检查和维护，保持其完整、完好，能正常使用；消防带圈绕均匀，灭火器材保险栓及喷嘴外壳良好，压力指示在区域线范围内，器材不超过有效期（有效期满前3个月，应编制需更换灭火器清册，报采购人进行更换），各类设备设施能正常运行与使用，检查记录详细，如发现消防器材有异常情况，应及时予以调换或报修。
- 根据要求设立微型消防站，按配置值守人员，建立值守制度，确保值守人员24小时在岗在位，做好应急准备。配备一定数量的灭火器、水枪、水带等灭火器材，外线电话、手持对讲机等通信器材，以及消防头盔、灭火防护服、防护靴、破拆工具等器材。
- 定期进行消防宣传和消防演习。管理区域内严禁焚烧物品。
- 管理区域内不得防止易燃易爆品，如应特殊要求需放置易燃易爆品，应设专人专区管理。

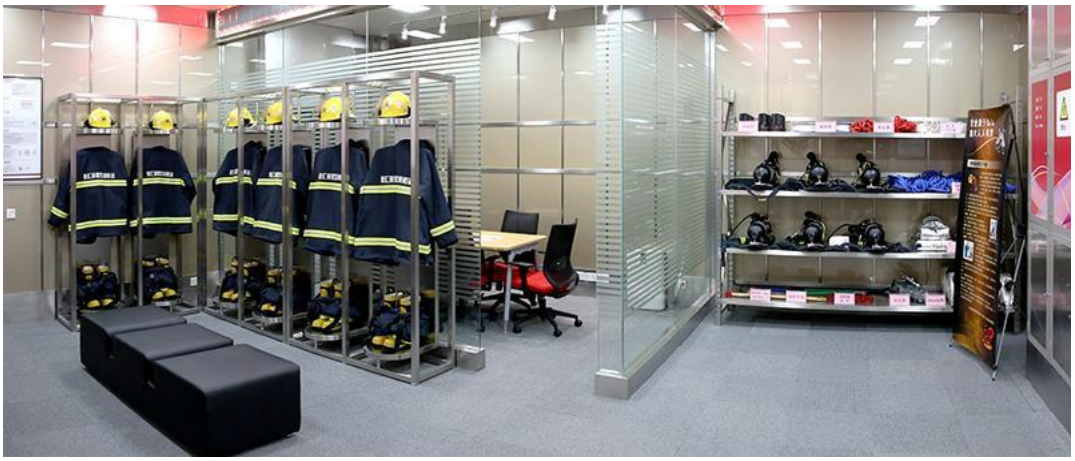
（2）保障措施

消防工作关系着项目客户的财产和生命安全，我们将本着预防为主的宗旨开展项目的消防安全工作。

a. 设立消防机构

- 项目经理作为本项目消防机构的负责人，负责项目管理处各部门消防责任制的制定和日常消防工作的监督指导。

- 每周组织各部门对管辖地区、设备物资（特别是易燃易爆物品）进行一次检查。
- 检查各部门对消防安全工作的执行落实情况。处理及整改火情隐患，向职工进行安全教育，及时表扬或批评。
- 每月向公司消防负责人汇报一次项目管理处消防安全情况。
- 元旦、春节、“五一”、“十一”等节假日前，组织防火安全大检查。
- 由秩序维护负责项目日常消防管理工作，同时设立消防专员进行日常检查。
- 每位员工每天对本岗位、本地段消防安全情况进行一次检查，排除本身能够排除的不安全因素，本身不能解决的火情隐患要及时上报。
- 安保主管负责指导、监督、检查，对项目消防设备、设施及消防安全情况进行日常检查，并将检查情况纪录下来。



b. 消防检查

- 灭火器检查
  - 每只灭火器应在消防器材位置登记表中登记，表中应登记灭火器的编号、位置、型号、分类和重量（容量）
  - 应对灭火器考虑制作标贴或标牌
  - 灭火器的检查频率应为30天一次
  - 对灭火器的定期检查应包括下列内容：
    - ✓ 是否放在指定位置
    - ✓ 灭火器箱是否无障碍物阻挡
    - ✓ 灭火器应贴有使用说明，且字迹清楚，文字向外
    - ✓ 拉环和调节器不应损坏或缺失

- ✓ 确定灭火器是否充满
- ✓ 检查是否有物理损坏、腐蚀、泄漏或喷嘴是否阻塞
- ✓ 压力表或压力指针应在正常的使用范围或位置
- ✓ 如果是轮式灭火器，应检查轮子、轮胎、小车、管子和喷嘴
- ✓ 如果在检查时发现灭火器有一项或几项不合格，应马上予以改正，并在消防器材缺损登记表中登记
- ✓ 对于灭火器的检查应记录在册

- 消防设施检查
  - 手动报警器安装是否牢固，是否有破损现象。
  - 火警报警控制器进行自检、消音和复位，报警测试，并进行清洁。
  - 疏散出口指示灯安装是否牢固，定期充放电，并进行清洁。定期检查灭火器压力是否达标，喷筒是否正常，零部件是否完整，铅封是否完整，各种粉、药是否处在保质期内，喷口有无堵塞。
  - 检查消防栓门有无损坏，栓门关闭是否良好，检查水龙带是否有霉点，取出晒干，检查水枪、水带是否完好无缺，并进行栓内清洁。
  - 将点检情况完整记录于《消防器材点检表》中。
  - 应根据现场情况，每年组织二次消防演练或专业知识培训。

c. 消防演习

为使应急方案在实践中能够得到正确运用，我司将定期安排时间按照应急方案要求进行演习。通过演习，可以找出适合自身的消防办法以及摸索出防火、灭火的措施和技术等，同时，也可以增强员工的消防意识，提高灭火的熟悉程度。



- 演习要求
  - 实地演习的次数应根据具体情况而定。
  - 一般要求每年应不少于二次，

开展演习的时间，可根据季节变化情况来确定，通常安排在夏、冬季到来之前。

- 演习形式
  - 模拟操场训练，按接警、出动、指挥、分工配合及临时处理等综合动作演习，检验是否符合应急方案要求。
  - 模拟实战训练，从接警出动到现场，按照实战要求出水、泡沫灭火，同时进行抢救和疏散人员、物资的训练。
  - 演习范围可分整个项目综合性演习，也可分部分、分段开展演习。
- 演习应注意事项
  - 演习前必须做到有计划、有步骤、有组织，做到参练人员明确演习任务、方法和要求。
  - 要选择适当时间，并发出告示，尽量不影响正常工作。
  - 点火实战演习时，必须做好安全保卫工作。
  - 演习后要及时总结经验，找出不足，以便采取措施，改进工作，提高自身防火、灭火、自救的能力。





（3）消防设施标识化管理

a. 消防控制室

消防控制室是设有火灾自动报警控制设备和消防控制设备，用于接收、显示、处理火灾报警信号，控制相关消防设施的专门处所。设置要求：

- 门牌：汉字“消防控制室”



- 灯箱：指示消防控制室的正确位置。



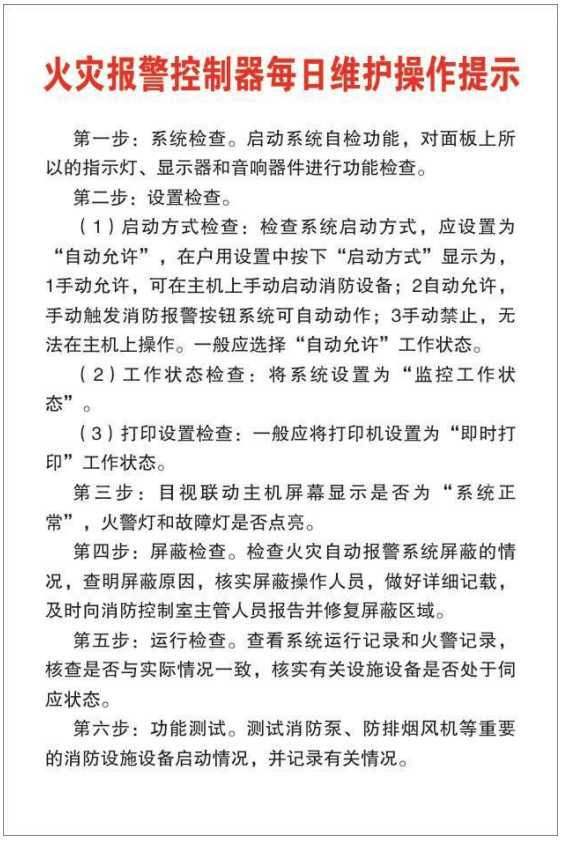
- 双电源切换控制柜：双电源控制柜主要由双电源自动切换装置组成，可根据需要在常用电源与备用电源之间自动切换，保证供电的可靠性和连续性。



- 消防安全组织结构图



- 火灾报警控制器每日维护操作提示（贴在火灾报警控制器上）



火灾报警控制器每日维护操作提示

第一步：系统检查。启动系统自检功能，对面板上所以的指示灯、显示器和音响器件进行功能检查。

第二步：设置检查。

（1）启动方式检查：检查系统启动方式，应设置为“自动允许”，在户用设置中按下“启动方式”显示为，1手动允许，可在主机上手动启动消防设备；2自动允许，手动触发消防报警按钮系统可自动动作；3手动禁止，无法在主机上操作。一般应选择“自动允许”工作状态。

（2）工作状态检查：将系统设置为“监控工作状态”。

（3）打印设置检查：一般应将打印机设置为“即时打印”工作状态。

第三步：目视联动主机屏幕显示是否为“系统正常”，火警灯和故障灯是否点亮。

第四步：屏蔽检查。检查火灾自动报警系统屏蔽的情况，查明屏蔽原因，核实屏蔽操作人员，做好详细记载，及时向消防控制室主管人员报告并修复屏蔽区域。

第五步：运行检查。查看系统运行记录和火警记录，核查是否与实际情况一致，核实有关设施设备是否处于伺应状态。

第六步：功能测试。测试消防泵、防排烟风机等重要的消防设施设备启动情况，并记录有关情况。

a. 消防水泵房

- 门牌：汉字“消防水泵房”



- 室内（外）消火栓泵控制柜
  - 汉字：室内消火栓泵控制柜、室外消火栓泵控制柜
  - 作用：控制室内（外）消火栓泵的启、停，控制开关必须打到自动工作状态，打到手动或停止工作状态属擅自停用消防设施。





- 喷淋泵控制柜
  - 控制喷淋泵的启、停，控制开关必须打到自动工作状态，打到手动或停止工作状态属擅自停用消防设施。



- 消火栓泵、喷淋泵
  - 汉字：消火栓泵、喷淋泵





- 湿式报警阀组
  - 湿式报警阀是湿式灭火系统中的供水控制阀。它使水单向流动，并在一定的流量下报警。
  - 采用湿式报警阀的湿式灭火系统，必须安装在环境温度不低于4℃的建筑内，以免其因结冰而失去消防功能。
  - 湿式报警阀的标准配置包括：压力表、延迟器、压力开关、水力警铃，以及必要的管件和阀门。
  - 汉字：湿式报警阀



– 连接阀：常开。处于关闭状态属擅自停用消防设施。



– 放水阀：常闭。



– 信号蝶阀：常开。处于关闭状态属擅自停用消防设施。



- 压力开关：报警监视模块亮红灯，连锁启动喷淋水泵



- 水力警铃：湿式报警阀组踏板打开后响警铃

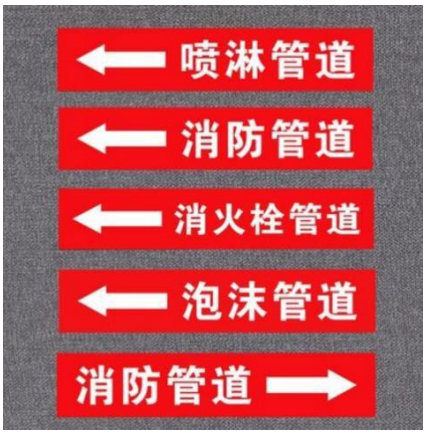


- 压力表：监视湿式报警阀组上下端压力，一般情况是上端压力大于下端压力，



– 管网：消火栓管网应刷红色油漆，水流指示箭头是否正确。





– 阀门：涡轮式蝶阀应处于OPEN状态，手柄式蝶阀应于管道处于360°，明杆式闸阀螺杆应处于全丝露出状态。应设有常开、常闭标示牌。

常开式阀门处于关闭状态属擅自停用消防设施。

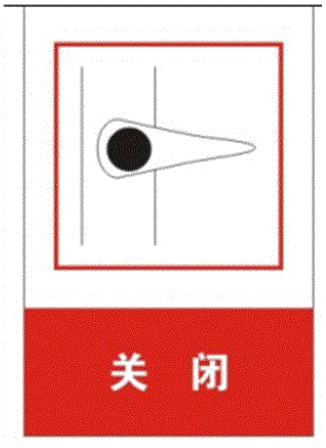
✓ 涡轮式蝶阀：





✓ 手柄式蝶阀：





✓ 明杆式闸阀：





b. 配电房

- 门牌



c. 风机房

- 门牌



- 排烟机控制柜：控制排烟机的启、停，控制开关必须打到自动工作状态，打到手动或停止工作状态属擅自停用消防设施。



- 送风机控制柜：控制送风机的启、停，控制开关必须打到自动工作状态，打到手动或停止工作状态属擅自停用消防设施。



- 双电源切换控制柜：控制开关必须打到自动工作状态，打到手动或停止工作状态属擅自停用消防设施。



d. 室外消火栓

室外消火栓是设置在建筑物外面消防给水管网上的供水设施，主要供消防车从市政给水管网或室外消防给水管网取水实施灭火，也可以直接连接水带、水枪出水灭火，是扑救火灾的重要消防设施之一。



e. 水泵接合器

当发生火灾时，消防车的水泵可迅速方便地通过该接合器的接口与建筑物内的消防设备相连接，并送水加压，从而使室内的消防设备得到充足的压力水源，用以扑灭不同楼层的火灾，有效地解决了建筑物发生火灾后，消防车灭火困难或因室内的消防设备因得不到充足的压力水源无法灭火的情况。



f. 消防水池

消防水池是人工建造的储存消防用水的构筑物，是天然水源或市政给水管网的一种重要补充手段。消防用水宜于生活、生产用水合用一个水池，这样既可降低造价，又可以保证水质不变坏。若公用水池时，消防进水口必须在其他进水口之下，但不得超过 6M.必要时，亦可建成独立的消防水池。



g. 消防水箱

- 消防水箱：消防水箱是指在灭火救援活动中为消防队提供水源的消防设施，一方面，使消防给水管道充满水，节省消防水泵开启后充满管道的时间，为扑灭火灾赢得了时间。另一个方面，屋顶设置的增压、稳压系统和水箱

能保证消防水枪的充实水柱，对于扑灭初期火灾的成败有决定性作用。



- 稳压泵：当高位水箱提供的压力(即高位水箱安装高度)达不到消火栓、喷淋头最不利点需要的设计(规范)压力时，应用稳压泵稳压，如能满足要求，则可不需要稳压泵稳压。



h. 其他标识

- .防火卷帘按钮：控制防火卷帘门的升、降，按钮控制开关必须打到正常通电工作状态，打到停止工作状态属擅自停用消防设施。



- 手动报警按钮：触发按钮，查看火灾报警控制器火警信号显示和按钮的报警确认灯；先复位手动按钮，后复位火灾报警控制器，查看火灾报警控制器和按钮的报警确认灯。



- 消火栓启泵按钮：只控制消火栓水泵的启动，一般是常闭的工作状态，确认火灾后按下启泵按钮启动消火栓水泵向消防管道送水。



- 末端试水装置：每个报警阀组控制的最不利点喷淋头处应设置末端试水装置，末端试水装置应由放水阀、压力表以及试水接头组成。



- 常开式防火门：一般在人流量大的通道设置常开式防火门，工作状态为常开，当发生火灾时，可以手动关闭。
- 常闭式防火门：因为安防考虑或一些其他原因，一般处于关闭的工作状态，当确认火灾后可以打开。



- 机械排烟口：查看外观，手动、电动开启，手动复位，查看动作和信号反馈情况。自动控制方式下，分别触发两个相关的火灾探测器，查看排烟风机的动作、信号反馈情况及风机运行状态的转换情况。全部复位，恢复到正常警戒状态。



- 机械正压送风口：查看外观，手动、电动开启，手动复位，查看动作和信号反馈情况。自动控制方式下，分别触发两个相关的火灾探测器，查看送风机的动作、信号反馈情况及风机运行状态的转换情况。全部复位，恢复到正常警戒状态。



- 应急照明灯：外观是否完好，有无损坏。切断正常供电电源，用秒表测量应急工作状态的持续时间。



疏散指示灯：外观是否完好，有无损坏。切断正常供电电源，用秒表测量应急工作状态的持续时间。



（4）服务承诺

- 档案齐全、全员消防培训、有完善的义务消防组织。消防培训率100%
- 消防设施按规定巡检、无缺陷、有记录，消防设施完好率100%
- 报警及时、5分钟内及时处置、流程规范，火警响应率100%

（七）突发公共事件处置

建立风险管控机制，开展物业服务过程中可能产生的各类风险的识别、评估与管控措施活动，购买公众责任险，降低风险，减少损失。

（1）标准要求

- 依照《上海市突发公共事件总体应急预案》的要求制定物业突发公共事件的应急预案，并在物业办公室、监控中心、机房等处室内悬挂，在每个楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志，每年应组织不少于1次的突发公共事件应急演习。
- 当物业发生突发公共事件时，各岗位管理人员必须按规定实行岗位警戒，根据不同突发公共事件的现场情况应变处理，在有关部门到达现场前，保证人身安全，减少财产损失，并全力协助相关部门处理相关事宜。

（2）保障措施

突发事件的应急处置流程和应急预案的培训，详见**本投标文件“11.3 应急预案”**。

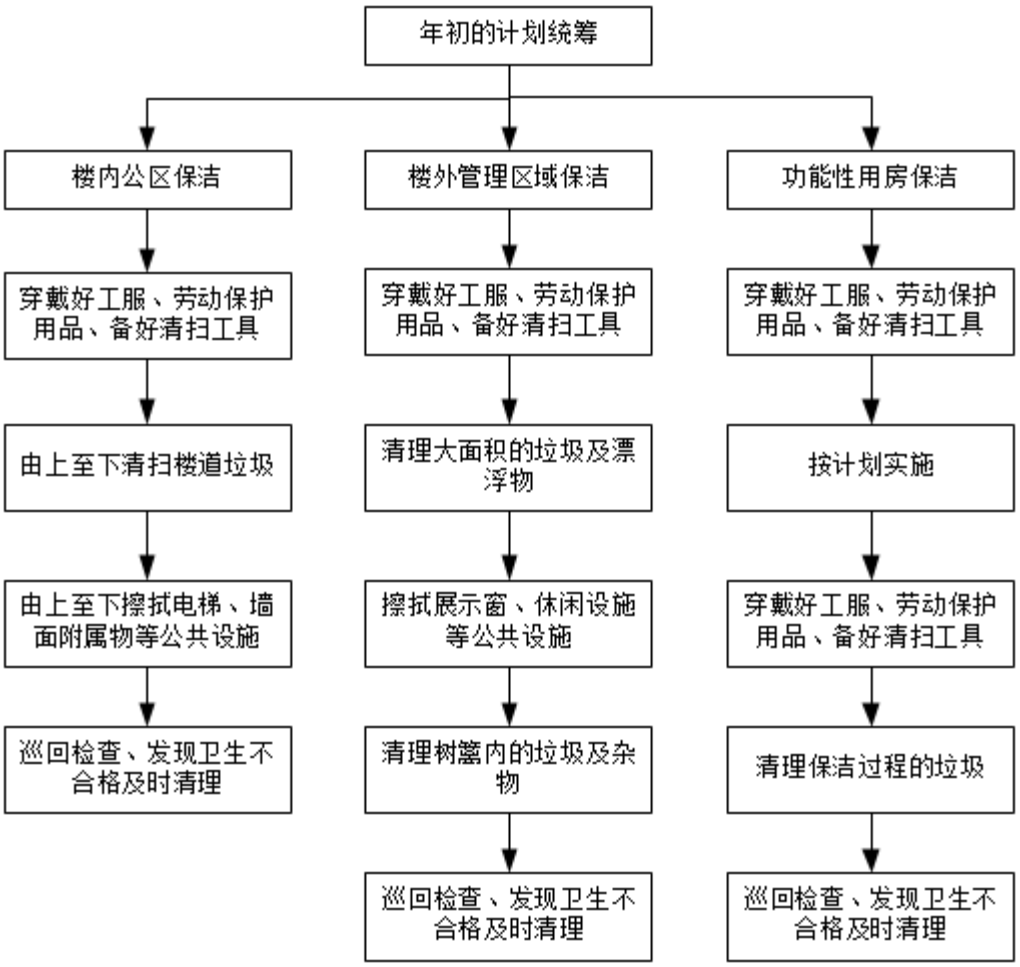
（3）服务承诺

- 建立相应的规章制度和日常管理台帐；
- 依据《上海市突发公共事件总体应急预案》、《中华人民共和国安全生产法》等相关法律、法规开展防范控制。

11.2.4 环境卫生服务

整洁、舒适、优美的工作环境和生活环境，不仅是体现项目本身形象的展示和物业管理水平的重要标志，同时也可延长设备和建筑物的使用寿命。

我们将通过加强宣传教育和监督治理，对区域内的环境维护提出切实可行的措施和管理制度，取得客户的理解和支持，共同营造一个整洁舒适的环境。



保洁服务流程





（一）保洁工作体系

（1）关键过程作业控制

关键过程		控制措施
公共区域保洁	大堂保洁	● 地面潮湿时，设置“小心地滑”温馨提示标识； ● 潮湿天气时，在门口放置防滑地垫。
	楼层保洁	● 在风、雨、雪天来临时，及时关闭玻璃门窗
	地下室保洁	● 定期疏通下水沟渠； ● 定期检查雨水篦子完好程度。
	电梯保洁	● 清洁时，防止水渗入电梯； ● 客户使用电梯时，停止清洁作业。
公共区域保洁	天面保洁	● 随时清除天面杂物； ● 定期检查下水管畅通情况。
	草坪保洁	● 随时清除砖瓦碎块、狗粪、杂物。
材质护理	不锈钢、铜金属制品护理	● 不用刀片清洁； ● 不用强酸、强碱清洁。
	沙发皮具护理	● 不用刀片清洁； ● 不用强酸、强碱清洁。
	天然漆板、油蜡板木材护理	● 防止被水浸泡； ● 不在雨天、雪天等潮湿天气时打蜡作业。
	大理石、花岗石、水磨石护理	● 石材护理时，作业区设置温馨提示标识； ● 不在雨天、雪天等潮湿天气时进行石材护理作业。
	纤维、羊毛地毯护理	● 清洗时，设置“工作进行中”温馨提示标识 ● 不用热水沟兑清洁剂。

专项保洁	磁砖、玻璃、马赛克外墙清洗	● 防止清洁剂对植物、石材的损坏； ● 作业前，在周边设置温馨提示标识以及警示
		防护带； ● 作业前，进行风力测试、吊绳检查； ● 在天面的吊绳连接处有专人监护。
专项保洁	生活、绿化垃圾清运	● 垃圾实行分类管理，垃圾需日产日清； ● 定期对垃圾池进行消毒； ● 楼层垃圾，选择在人流非高峰期清运，不占用客梯。
	老鼠、蟑螂、蚊子苍蝇“四害”消杀	● 消杀前，张贴消杀通知； ● 在消杀区设置温馨提示标识； ● 消杀药品符合国家法律法规要求； ● 对消杀药品使用情况进行如实记录。

（2）作业管理

- 制定计划
  - 环境保洁的工作要达到专业化、职业化高水准的要求。为了满足工作目标要求在有限的人力资源条件下，保洁部将按本项目不同区域使用的情况、不同的装饰材料，制定具有针对性的覆盖全区域的清洁计划。
  - 清洁计划将明确地规定了在全年的每一天，保洁部的每位员工必须在规定的区域内，按规定的工作规范，完成规定的工作任务并要达到规定的工作标准。
- 过程控制
  - 为了使员工的工作效果得到有效的控制，保洁部将按现场的实际情况，制订岗位清洁效果检查表，以方便对员工的工作效果进行数量化的考核，这种工作系统也是对保洁部进行数量化考核的重要依据之一依照上述方法，在工作质量的控制方面，保洁部的每一位

员工，必须首先按照清洁计划及岗位工作任务单，在规定的区域内，按规定的工作时间，完成所规定的工作数量，然后由领班检查员工的工作数量及质量。

- 每月底向招标人提交保洁管理服务本月运行情况工作报告和下月工作计划表；物业清洁服务有专人负责与招标人接口人保持联系，确保领导交办的事件，件件有落实。

- 人员管理
  - 人员变动需提前3天知会相关接口人，若保洁人员因紧急情况离职，物业单位需及时补充到位，最长不超过3个工作日。
  - 全体员工在服务期间，必须统一着装，仪容整洁、仪表端正、礼仪规范，做到文明礼貌，热情周到；集体出入，服装无口袋，上岗时需佩戴卡证，严禁无证上岗及串岗聊天，清洁工具集中存放并保持干净，工具房整洁干净无杂物。

- 培训
  - 保洁部将通过专业培训与考核使员工团队掌握专业的工作技能，来满足业主与客户的要求。另一方面，保洁部将建立部门的运行系统，制订相关工作制度，强化部门对工作现场员工工作质量的监管，并使现场管理人员具备调整现场员工工作效果的能力。



  - 除内部对服务人员的培训外，如有必要其服务人员还需接受相关集中卫生安全知识培训。

- 基础管理
  - 巡视检查及记录：每日至少一次对所管辖区域进行巡视检查，及时发现并解决问题，并有检查及问题处



理情况的记录。

- 档案管理：按档案管理的要求，将

保洁管理服务的有关资料分类管理，保存完好；投诉处理：有员工投诉和服务要求时，应在10-15分钟时间内向相关部门发出工作通知单，对于投诉应在一个工作日内电话或书面或上门回复招标人接口处理进展情况；

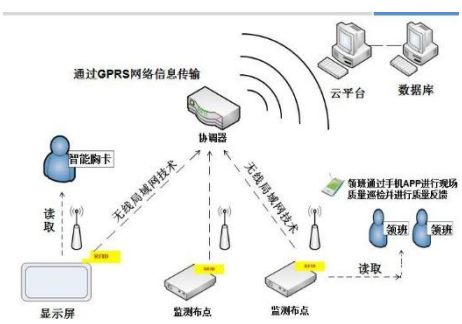
- 损失赔偿：爱护建筑物及室内外各种设施，如因我司工作人员操作失误造成损失和人身安全事故，由我司承担相关责任，同时对损坏设施进行实物照价赔偿。





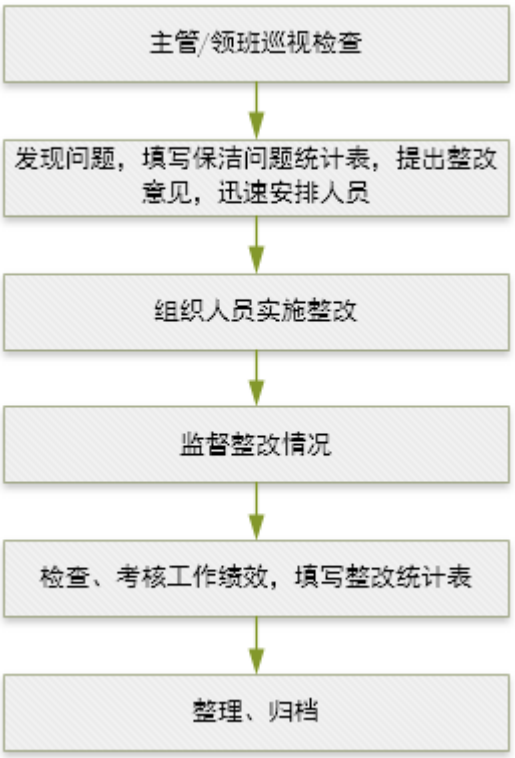
（3）保洁检查工作流程

- 保洁领班每日对物业的环境卫生情况进行全面检查，将检查结果如实填写在《保洁日检查表》中。
- 保洁领班每月将《保洁日检查表》装订成册，交兼职档案管理员保管。
- 在各级检查中发现不合格情况，由保洁领班负责告知保洁员，并监督其及时完成整改措施，做好相应记录。
- 保洁领班负责对整改结果的验证。每月由保洁领班将保洁服务的服务情况告知项目经理，接受项目经理的检查。









（4）保洁设备领用、操作制度

- 领用
  - 领用设备必填写领用记录表。
  - 领用设备时，领用人自行检查设备的完好程度，因检查不细，造成病机出库而影响工作的，由领用人自负责。
  - 使用设备时如发生故障，不得强行继续操作，违者罚款。
  - 因使用不当，发生机具、附件损坏者，按规定赔偿。
  - 归还设备时，必须保证设备完好无损，内外干净，如有损坏应及时报修，并在领用薄上注明损坏情况。
  - 凡不符合上述领用要求的，保管人员有权拒收，由此而影响工作的，由领用人负责。



- 操作
  - 在设备使用前，要了解设备的性能、特点、耗电量。
  - 操作前，先清理场地，防止接线板、电机进水或因电线卷入正在操作的设备中而损坏设备。
  - 擦地机、抛光机、地毯清洗机、吸水机、吸尘器等设备均需按照使用说明正确操作，正确使用。
  - 高压水枪不能在脱水情况下操作。
  - 设备使用后，按要求做好清洗、保养工作。

（5）保洁员行为规范

- 举止规范
  - 遵守国家法律、法规和物业相关的政策，遵守公司相关的规章制度；
  - 严格执行公司制定《保洁标准》的要求，按标准规定的内容执行操作程序；
  - 讲究社会公德和职业道德，维护集体利益和公司的声誉；
  - 在保洁服务过程中，发现任何破坏环境卫生的行为或故意损坏设备设施的行为时应及时制止；
  - 在保洁服务过程中，应小心谨慎，确保管理区域内建筑物和公共设备、设施的完好，若损坏物品而无恰当理由时，须照价进行相应的赔偿；
- 服务礼仪
  - 保洁员对业主或使用人的询问，应谦和礼貌，使用文明用语，不得以粗

言秽语讥讽客户；

- 高度重视客人的投诉，细心聆听客户的意见，做到有则改，无则勉；
- 保洁员在进行室内保洁服务时，未经许可或未经授权不得擅自进入办公室或其他非公共区域；
- 保洁员在进行清洁服务时，若遇服务对象进入服务区域，应立即避让，不得妨碍他人的行走或使用公共设施。

- 仪容仪表
  - 必须按公司规定着装、佩带工号牌，并保持服装整洁和工号牌平齐；
  - 员工不得梳怪异发型，应勤修头发．指甲，并保持清洁；
  - 男员工头发以鬓脚不盖过耳部及后衣领为适度，不得留小胡子和长鬓脚；
  - 女员工不得浓妆艳抹，避免使用浓味化妆品，佩带首饰避免外露。

项　目	规范要点
保洁时间	按照项目区块不同功能，调整保洁时间段。
仪容仪表	着本岗位规定制服及相关饰物、胸牌，不可擅自改变制服的穿着形式，私自增减饰物等，并保持干净、平整，无明显污迹、破损。正确佩戴工牌。
	保持个人卫生清洁，并尽量统一穿着深色平底布鞋。
工具	保洁工具应放置在规定位置，并摆放整齐。
	在过道等区域进行清洁服务时，应放置或悬挂“此区域正在清洁中”的标识，以知会相关人员。
	在保洁过程中，如遇客户、领导、同事经过，应暂时停止工作，主动让

项　目	规范要点
遇到客户	行，并面带微笑说：“您好！”。
	保洁时遇到客户询问问题，要立刻停止工作，耐心仔细地回答客户提问。
	不大声说话、聊天。

（6）保洁工安全操作规程

- 牢固树立“安全第一”的思想，确保安全操作。
- 保洁员在超过2米高处操作时，必须双脚踏在凳子上，不得单脚踏在凳子上，以免摔伤。



- 保洁员在使用机器时，不得用湿手接触电源插座，以免触电。
- 保洁员在不会使用清洁机器时，不得私自开动机器，以免发生意外事故。
- 保洁员应该严格遵守防火制度，不得动用明火，以免发生火灾。
- 在操作和安全发生矛盾时，应先服从安全，以安全为重。
- 室外人员在推垃圾桶时，应小心操作，以免压伤手脚。

（二）日常保洁工作流程

日常保洁采用区域责任制，日常保洁员工根据公司制定的保洁工作单，日常工作单通常的摆放位置是在保洁车或保洁篮上，对本项目不同区域进行常规性保洁。日常保洁的相关规程包括：



- 公共区域日常保洁规程
- 卫生间日常保洁规程
- 停车场地日常保洁规程
- 外场日常保洁规程

（1）工作单制作考虑思路

- 上班前→上班时段：主要部位清洁
  - 清洁厕所、茶水间、休息室、地面推尘（影响客户走路、使用厕所、茶水间、大型工具操作结束。这段时间要控制在1小时之间）
- 上班后的1小时：使用高峰
  - 主要清洁厕所、茶水间、电梯厅、休息室附近的壁面设施和窗台。

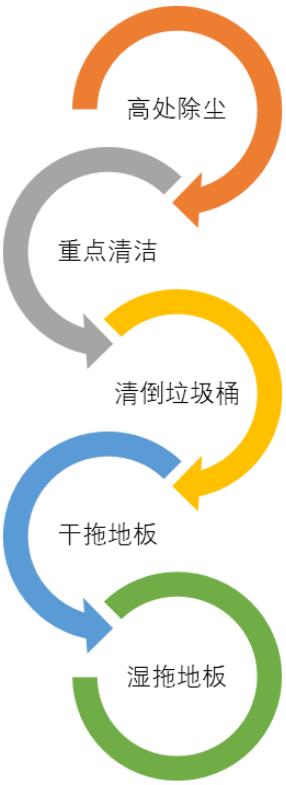
（客户上班后使用厕所、茶水间时，保洁员不要去这些场所清洁，以免影响客户使用，但又必须在附近，①以防有意外情况客户有特别需要帮助时及时提供保洁服务，②在大部分客户使用完上述场所后，保洁员可以在第一时间清洁上述被污染场所。

- 使用公共设施高峰后时段：主要部位巡回清洁
  - 及时将被污染的环境（厕所、茶水间、吸烟室、电梯厅）在第一时间内清洁干净。
- 针对使用高峰的巡回清洁结束至就餐前：
  - 这个时段楼层相对比较平静，可以安排相对封闭的离主要部位相对较远或不太容易监视主要部位的会议室及消防楼道清洁。
- 吃午饭前时段：
  - 这段时间客户陆续使用公共设施部位，保洁工可以从使用人数相对较少的主要部位开始清洁，清洁电梯厅→茶水间→厕所清洁。
- 员工离开现场就餐、休息：
  - 排员工召开班会、部门主管讲评上午的工作检查针对现场发生的问题进行技能培训、纪律教育、礼仪规范及事务通知。
  - 保洁员药剂、耗品、工具领料。
  - 员工就餐。
- 员工就餐结束，运动员、服务工作人员就餐后使用完毕：
  - 这个时段是员工离开现场时间较久，应安排员工巡回清洁被污染的主要部位。（电梯厅→厕所→茶水间）
- 对离场后的巡回清洁结束至员工下班前：
  - 这个时段是日常保洁工一天常规性的保洁内容基本结束，也是日常保洁工工作纪律可能松懈的时段。在这个时段中可以：
  - 安排一些计划清洁，就是楼层内无需每天作业的内容，把这些内容分成5天，让保洁工每天清洁一项或2天清洁一项。例如：消火栓；主要部位的壁面、顶面；楼层的门板；消防通道扶手花格、防滑条；卫生间大清洁（洁具的盛水湾、水箱、地坪边角）。

- 会议室地毯吸尘、污渍处理及会议室计划清洁。

- 员工下班前的时段：
  - 在这个时段保洁工针对自己的管辖区域要进行全面检查，特别是针对主要部位的清洁要进行巡回保洁，补充耗材，收集垃圾。清洁茶水间→电梯厅→卫生间→收集垃圾
  - 如果有专用电梯的可以使用专用电梯运送垃圾至生活垃圾房，如果没有专用电梯的，则可以在楼层的电梯厅附近的消防通道内的指定地点暂时存放至夜间运送。

（2）日常保洁工作方法





（3）日常保洁工作计划

区域	项目	清洁程序			标准
		每天	每周	每月	
首层大堂部分及楼层电梯间部分	地面	随时用吸尘地拖配合牵尘剂推尘，随时保洁	清洗地面1次	大清洗1次	随时保持干净、无污渍、尘渍、痰渍，地板明洁如镜、光亮如新
	墙面及其他公共部分之装饰	清擦拭水平面部分及两米以下部分并随时保洁	全面清擦拭1次		保持光亮无尘、无污渍，无蛛网
	天花板、风口、灯饰、悬挂装饰，悬挂牌等		用清洁剂擦拭1次		保持干净，无尘渍污渍、无蛛网
	玻璃门及玻璃装饰	用玻璃清洁剂清洗、清刮1次，并随时巡回保洁，清擦拭手印、污渍等	用玻璃清洁剂全面清洗清刮1次		无蛛丝、尘渍、无污渍、手印、光洁明亮
	不锈钢楼层指示牌、信报箱及其他不锈钢装饰	用不锈钢保洁保养剂擦拭1次，并随时保洁	上不锈钢油1次		保持无尘、无污渍、光亮无手印
	人造植物、花盆及其他装饰物	随时清除杂物并擦拭花盆1次，并随时保洁		清除蛛网1次，清擦拭树叶，洗刷树干1次	干净、无积尘、无蛛网、无杂物

区域	项目	清洁程序			标准
		每天	每周	每月	
首层大堂部分及楼层电梯间部分	玻璃幕墙内侧（公共地方）	刮净保洁			保持无尘、无污渍、干净明亮
	垃圾桶	清倒垃圾数次，随时整理、清擦拭桶盖、桶身，随时保洁	全面清擦拭1次		无痰渍、无异味、、保持干净、光洁、垃圾不能太满
	家具、门窗、灯具、指示牌、宣传牌等	用毛巾清擦拭1次并随时保洁	清洁剂全面清擦拭1次		无尘、无污渍、无手印、光洁明亮
	消防设备	用毛巾清擦拭1次并随时保洁	用清洁剂全面清擦拭1次		保持光洁、无渍、无尘、内部无杂物
	不锈钢垃圾桶	清倒垃圾数次，随时整理、清擦拭桶盖、桶身，随时保洁	上不锈钢油1次		干净、光亮无异味、垃圾不能太满
	地毯	每天清扫数次，局部除渍并随时保洁	吸尘1次	清洗1次	干净、无垃圾、无杂物

区域	项目	清洁程序			标准
		每天	每周	每月	
公共通道部分	地面	清扫拖地2次，并随时用吸尘地拖配合牵尘剂推尘，随时保洁		彻底清洗地面1次	随时保持干净无污渍、尘渍、痰渍，地板明洁如镜光亮如新
	墙身、地脚线	保洁	清擦拭灰尘、污渍		保持干净、无污渍
公共通道部分	玻璃窗	保洁	清擦拭2次		无污渍，光亮明洁
	天花板、风口、灯饰、悬挂装饰、牌等		用清洁剂擦拭净清洗1次		保持干净，无尘渍、污渍无蛛网
	垃圾桶	清倒垃圾数次，随时整理、清擦拭桶盖、桶身	上不锈钢油1次		干净、光亮，无异味，垃圾不能太满
	消防设备	用毛巾清擦拭，随时保洁	用清洁剂全部清擦拭1次		保持光洁无渍，无尘、内部无杂物
天台天井	地面	清扫、清拖2次并保洁，随时清除杂物，污渍		大清洗1次	干净，无杂物，无污渍

区域	项目	清洁程序			标准
		每天	每周	每月	
	渠口	清理杂物		大保洁1次	无垃圾、无杂物
	围栏、扶手	擦拭净1次、保洁			无尘，无污渍
	集水井	清理杂物		大保洁1次	无垃圾、无杂物
	灯柱、钢架等			保洁1次	无尘渍、干净
消防通道	地面及梯级	清扫2次，拖地1次，随时保洁		全面清洗1次	无尘、无渍、无垃圾
	天花板、灯饰、排风口		清擦拭1次		无尘、无蛛丝，干净
	墙面		清擦拭灰尘、除蛛丝1次		无尘，无渍、干净
	扶手、铁花	清擦拭1次			保持干净
	消防栓、门、窗及设备	清擦拭1次并保洁			无尘，无渍、无杂物，玻

区域	项目	清洁程序			标准
		每天	每周	每月	
					璃窗光洁明亮
	垃圾桶	清倒4次并保洁	大清洗1次		无异味、干净、无污渍、垃圾不能太满
公共洗手间	天花板、灯罩及风口		请擦拭1次		无尘、无污渍、无蛛网
	瓷砖地面	用清洁机拖地数次并保持每小时循环保洁1次	用消毒水拖地2次、杀菌消毒		无污渍、水渍，保持干净光洁明亮、无异味
	洗手间门面	用毛巾清擦拭两次，随时保洁	用消毒水洗2次、杀菌消毒		保持干燥、干净、无尘、无渍
公共洗手间	墙身及隔板	保洁	用清洁剂请擦拭2次		无污渍、无尘、干净、光洁
	大小便器皿	上下午各清洗2次并保洁，随时清洗污垢		小便器随时补充除臭香丸	无垢、无污、无臭、保持干净，光洁明亮
	洗手盆及台面	随时请擦拭水渍、清除洗手盆污物			无水渍、无污垢、光洁

区域	项目	清洁程序			标准
		每天	每周	每月	
	垃圾桶	清除垃圾，上下午数次并保洁	大清洗1次		无污、无水渍、干净、垃圾不能太满
	空气清新剂	适时喷洒于室内，保持空气清新			无异味、空气清新自然
	玻璃镜面	清洗、清刮1次并保洁			干净、无水渍、无尘、无污垢、无手印
垂直升降电梯部分	不锈钢电梯门（内、外侧及不锈钢电梯门框、不锈钢桥箱内壁面、按钮及面板（内外）天花板不锈钢部分	用毛巾配合不锈钢清洁机擦拭净，上不锈钢油1次，并随时保洁、清擦拭手印、物资	天花板不锈钢部分用不锈钢清洁剂请擦拭1次，上不锈钢油1次		无污渍、无尘、保持干净光亮，无手印
	天花板及灯罩、风口等		用清洁机清擦拭1次	大保洁1次	无尘、无蛛网、无污渍、光亮、干净
垂直升降电梯	大理石地面	清扫拖地2次，并随时用吸尘地拖配合牵尘剂推尘，随时清除一切杂物，痰渍	清洗地面1次	用擦地机彻底清洗地面	随时保持干净、无污渍、尘渍、痰渍，地板明洁如镜、光亮如新

区域	项目		清洁程序			标准
			每天	每周	每月	
部分			等			
	电梯门轨槽		每天清拖1次并随时保洁吸尘			保持干净、无污渍、杂物
办公室、会议室、休息室	墙身		清擦拭水平面部分及两米以下部分并随时保洁	全面清擦拭1次		保持光亮无尘、无污渍、无蛛网
	大理石及瓷砖地面		清扫拖地两次，并随时用地拖配合清洁剂推尘，随时清除一切杂物，痰渍等	清洗地面1次		随时保持干净、无污渍、尘渍、痰渍、地板明洁如镜、光亮如新
	窗	玻璃	保洁	清擦拭两次		无手印、无污渍、保持光洁、明亮
		窗柜	保洁	全面清擦拭1次		无污渍、无尘渍
		窗台	保洁	全面清擦拭1次		无污渍、无尘渍

区域	项目	清洁程序			标准
		每天	每周	每月	
	地脚线	清洁1次并保洁	全面清洁		无污渍、无尘渍
办公室、会议室、休息室	人造植物、花盆及其他装饰物	随时清除杂物、擦拭花盆1次，并随时保洁		清除蛛网1次，清擦拭输液，洗刷树干1次	干净、无积尘、无蛛网、无杂物
	灯饰、通风口、天花板、空调风口		用清洁剂擦拭净擦拭1次		保持干净、无尘渍、污渍无蛛网
	指示牌和悬挂牌	用毛巾擦拭1次并随时保洁	上不锈钢油1次		无尘、无污渍、无手印、光洁明亮
	垃圾桶	清到数次并保洁	大清洗1次		无异味、干净、无污渍、垃圾不能太满
	热水器	擦拭1次，并保洁			无污渍
办公室、	玻璃门及玻璃装饰	有玻璃清洁剂清洗洗刮1次，并随时巡回保洁，清擦拭手印、污渍等	用玻璃清洁剂全面清洗洗刮1次		无蛛丝、尘渍、无污渍、无手印、光洁明亮

区域	项目	清洁程序			标准
		每天	每周	每月	
会议室、休息室	木材	擦拭1次并保洁			保持无污渍、无尘
	铝合金	擦拭1次并报警			保持无污渍、无尘
外围部分	广场地面及梯级	清扫两次并随时清除杂物，保持干净，湿推尘巡回保洁6次以上	用中性药水兑水机械洗地1次	清洗并清除油污	无果皮、纸屑、积水、烟蒂、痰渍、垃圾，保持光洁、无污渍
	外围地面基砖	上下午各大清扫1次、局部除渍、铲口香糖胶渍、不断巡回保洁	清洗基砖1次		无积水、垃圾、口香糖胶渍、水泥渍，保持干净、清爽
	花槽内、雨水井	清除杂物、枯叶、烟头6次以上		擦拭1次	无杂物、无异味
	围栏、座椅、遮阳伞及其他附属设施	擦拭两次，随时保洁	全面保洁1次		无污渍、尘渍
	指示牌	清擦拭两次，随时保洁	擦拭净高处		光亮、无尘渍

区域	项目	清洁程序			标准
		每天	每周	每月	
	大厦外围3米以下墙身及玻璃保洁		清擦拭1次		目视无明显灰尘、污渍

（4）日常保洁工作措施

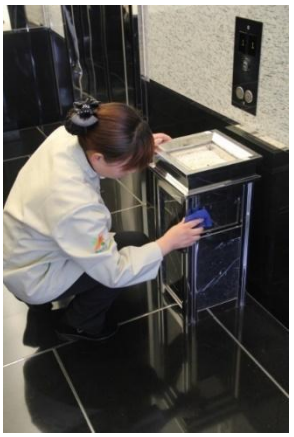
a. 大堂的保洁服务

- 保洁前的准备工作



  - 保洁范围：包括地面、墙面、台阶，天花板，信报箱，电梯、垃圾筒、消防设施、空调风口、灯具、装饰柱，大门等。
  - 准备工具与清洁剂：警示牌、扫把，拖把、尘推，刀片、毛巾、水桶、垃圾袋，洗洁精、不锈钢光亮剂等。

- 大堂的保洁流程
  - 每天6：30和13：30(即在该项目规定的早上上班时与下午上班时)分两次重点保洁大堂，包括地面的脚印和灰尘以及电梯轿厢内的脚印和手印。
  - 清倒分类垃圾桶，视污渍情况及时清洗，洗净后放回原处。
  - 清扫电梯轿厢后，用湿拖把拖两遍轿厢内地板。
  - 用干毛巾和不锈钢光亮剂擦拭大堂内各种不锈钢制品。



  - 先用扫把清扫墙角及门后灰尘和泥沙，再用湿布擦拭1遍，确保光浩无灰。
  - 用湿毛巾拧开后，擦拭大堂门，窗。框。防火门，消防栓柜，指示牌，信报箱，内墙面等公共设施，并且花盆，花架无灰尘。
  - 将干净并喷上静电剂的尘推平放地面，直线来回推行，除去地面尘土推的次数视客流量而定。
  - 留意空调风口，天花板，灯罩，射灯等是否有蜘蛛网和积尘，及

时用鸡毛掸子扫除，每月擦天花板、灯罩，风口1次。

- 用湿拖把拖出入口台阶两遍，然后将干净的湿拖把拧干后再拖1遍。
- 每天用玻璃刮清刮玻璃门、窗户1次；每周用洗洁精冲刷出入口的台阶1次。
- 每两个月对大理石地面打蜡1次，每周抛光1次；地砖地面和水磨石地面，每月用去污粉，长柄手刷刷洗 1 次。

- 大堂保洁的注意事项



  - 拖试大堂前，一定要在大堂门口放置工作进行中和小心地滑的警示牌。
  - 擦拭电器开关，灯具，、警铃，报警装置要用干毛巾擦拭，以防触电。
  - 拖地时不要弄湿电梯厅门，以免腐蚀。
  - 员工仪表整洁，精神饱满，举止大方，注意礼让客户。
  - 大堂入口区域应派专人保洁保养，随时擦除客人进入时留下的脚印及其他灰尘。
  - 注意不要碰倒，撞坏大堂内的各种摆设饰物。
  - 注意大堂保洁工具的整洁干净和工具的新旧程度，太旧的工具对大堂保洁不适用。
  - 保洁大堂应使用干、湿两条毛巾，这样能避免在擦拭信报箱，金属指示牌时留下水印。
  - 保洁大堂时绝对不能随便使用酸性清洁剂。

a. 洗手间的保洁服务

- 保洁前的准备工作

- 保洁范围：包括洗手台、镜面、门、马桶、隔板、墙面等。



- 准备工具与清洁剂：厕刷毛巾，水桶，、百洁布、告示牌、警示牌胶手套，厕纸，洁厕灵、洗洁精、消毒剂、洗手液等。

- 洗手间的保洁流程
  - 进入洗手间前将工作告示牌挂于门前，并于门前放置工作进行中和小心地滑警示牌，以警示过往行人。打开门窗通风。先用夹子夹出小便池里的烟头或杂物。
  - 使用按一定比例配比好的洁厕灵配合厕刷对小便池，马桶进行洗刷，并用水清洗干净，直至无异味。
  - 用毛巾加上清洁剂溶液擦拭小便池外侧和马桶外部，用清洁剂和毛巾擦拭洁具整体表面包括水箱，水管，盖板及两面基座周围，注意不留卫生死角。
  - 装好厕纸，添加洗手液，然后擦拭装纸盒，洗手液盒、门及把手、周围瓷片，隔板。
  - 清洗洗手盆和洗手台表面，清除洗面盆内所有的东西，包括水塞、水塞孔水塞链、头发、肥皂等的所有杂物。保洁完后，使用另一条毛巾，喷上消毒剂进行物品消毒擦拭。洗手台上部镜面用干布擦拭污迹，水印，并在每天大保洁时用玻璃刮刮拭镜面。
  - 清倒厕纸垃圾篓，并定期洗擦垃圾篓。



- 使用去污粉对洗手间的不锈钢类物品，如水龙头，水管等进行擦拭，以保持不锈钢物品的光亮度。
- 最后，才进行地面拖拭工作保持地面的干净，无水渍。
- 每天全面保洁1次，一般在早上上班时进行全面大保洁。大保洁完成后，一般每30分钟巡回保洁1次，巡回保洁的重点是擦拭洗手台面的水渍和拖拭地面的水渍，以及关注便池的异常现象，及时清倒垃圾。

- 洗手间保洁的注意事项
  - 进入洗手间保洁时，应先敲门，并询问里面是否有人，当确定没有人时才可以进入保洁。使用洁厕精时应戴胶手套保护。毛巾、地拖、百洁布要保洁



  - 每天需漂洗消毒用具，禁止使用高浓度酸，碱性清洁剂和粗糙擦布保洁洁具，以免损坏瓷面。
  - 如发现洗手间管道有堵塞现象，要及时疏通。洗手间的气味，一般是由细菌和尿酸产生的。打扫时更要使用防臭杀菌的清洁剂，因为一般的清洁剂不能杀死细菌或者溶解尿酸晶体。为了防止细菌的传播，不要将清洗坐厕和小便池的毛巾和刷子做其他用途。对于已经

产生了异味的洗手间，应用盐酸或草酸原液对小便池的漏水孔、洗手间的地漏口、大便池的下水口进行多次的冲刷，除去尿渍、顽固尿垢。

- 收垃圾一般应在拖试地面之前进行，防止二次污染地面。

b. 办公室、会议室、休息室的保洁服务

- 保洁前的准备工作
  - 保洁范围：包括地面、墙面，办公桌，文件柜、电脑等。
  - 准备工具与清洁剂：吸尘器，至少两条不同颜色的毛巾、水桶，拖把垃圾袋，全能水。
- 保洁流程
  - 进入室内前轻敲房门，获得同意后才可以进入办公室，并说明来意，做到热情有礼。



  - 如果室内没有人员，又急需做保洁，做保洁时应2人进入并敞开房门。
  - 环视室内情况，有计划地从上而下，从里至外进行保洁。工作时敏捷利索，尽量不影响别人工作。首先给垃圾桶更换垃圾袋，把收集的垃圾袋装放在角落，等做完室内保洁后顺手带走。

- 用湿毛巾沾少量清洁剂溶液擦拭家具，器皿，再用干毛巾擦拭水分，电器表面要用干毛布轻擦拭。
- 电话用消毒纸巾进行擦拭
- 桌面污渍可用毛巾沾少量保洁液擦拭除污。擦拭所有家具表面及玻璃窗和窗台，并注意保洁地脚线，台椅的脚部。



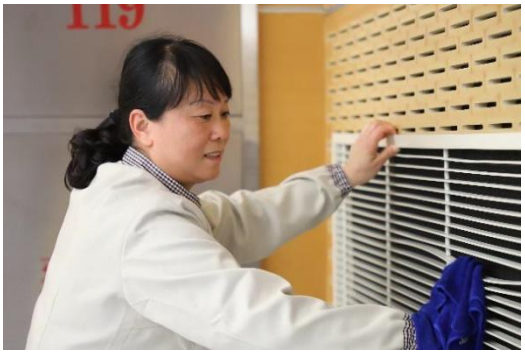
- 拖拭地面或地毯吸尘，地毯吸尘时，要注意噪声，以防滋扰客户。
- 作业完毕，检查整体卫生效果，并征求客户意见，收拾工具离场。

- 保洁的注意事项
  - 保洁整理：台面、桌面上的主要用品，如电话、台灯、台历等擦拭干净后，应按原来摆设放回原处；报纸、书籍要摆放整齐，但贵重物品不要动。



  - 如果客户的办公桌面比较杂乱，在未得到客户授权允许的情况下，绝对不能去整理客户的桌面，要让客户的桌面保持原样。绝对不能随意丢弃客户桌面保洁员自以为是的垃圾，哪怕是半块面包也不行。
  - 吸尘作业：按先里后外、先边角桌下后空旷地方的顺序，进行吸尘作业；吸尘完毕，椅子等用具挪动后要复位摆好。
  - 吸尘器噪音大，室内吸尘工作可安排在客户上班前或下班后进行。
  - 如果是晚间保洁，保洁完毕后及时关锁好客户房间门窗。
  - 在客户办公室内作业时，绝对不允许翻看报纸，杂志和其他资料。





c. 电梯的保洁服务

- 保洁前的准备工作
  - 保洁范围：轿厢内、轿厢门、操作面板等。
  - 准备工具与清洁剂：手刷，刷地机刷盘一字螺丝刀、告示牌、毛巾、吸尘器，人字梯、中性全能水，不锈钢光亮剂。
- 升降电梯的保洁流程



  - 在电梯门口设置“暂停使用”或“工作进行中”告示牌。
  - 电梯轿厢清扫、吸尘或撤换地毯。
  - 用干净湿毛巾擦拭门缝，门边，再用干毛巾将污水吸干。
  - 将浸泡过全能水的毛巾拧干，擦拭轿厢天花板、排风口、灯饰、显示屏。
  - 用去污粉或洁而亮去除电梯门，轿厢的手印与污渍。
  - 用干毛巾擦干不锈钢表面的水印门编解站外面天。
  - 将适量的不锈钢光亮剂倒在毛绒毛巾上均匀地涂在不锈钢表面。
  - 用干净的毛巾进行不锈钢表面的抛光处理。
- 保洁标准
  - 升降电梯不锈钢表面光亮、无灰尘、无污渍、无手印。
  - 电梯门和缝隙无污渍，电梯顶部无污渍。
- 电梯保洁的注意事项

- 保洁时，不能使用酸性清洁剂。
- 不锈钢表面绝对不能使用钢丝球、刀片、百洁布等进行去除污渍，防止划伤不锈钢表面。
- 保洁前，一定要放置警示牌。

d. 各类墙面的保洁服务



- 保洁前的准备工作
  - 保洁范围：墙面及天棚面的空调风口等。
  - 保洁前，做好高位墙面的作业安全防护工作。
  - 根据不同墙面准备工具：毛巾、水桶、铲刀、刀片、鸡毛掸子、细砂纸洗洁精等。
- 瓷砖墙面、喷涂墙面、大理石墙面的保洁流程
  - 装好两桶水，其中一桶放入适量的洗洁精。用铲刀、刀片轻轻刮掉墙面的污垢、脏渍。把毛巾浸入放有洗洁精的水桶，拿起后用中等力度拧干，沿着墙壁从上往下来回擦拭。有污迹的地方，再用短柄刷刷洗。
  - 用另一条毛巾浸透，用中等力度拧干，再擦拭一遍。换一桶清水，将毛巾浸透，用力拧干，再擦拭一遍。用干毛巾擦拭表面。
- 乳胶漆墙面及天棚面的保洁流程
  - 关闭保洁地段门窗。用鸡毛掸子或干净扫把轻轻扫走墙面及天棚灰尘。用干毛巾轻擦墙面污迹，擦不掉的污迹用细砂纸轻轻擦掉。
  - 用铲刀铲掉墙面上黏附的泥沙、痰迹。扫净地面灰尘，再用拖把拖干净地面。
- 墙面保洁的注意事项
  - 用铲刀刮除墙面污垢时，注意不要刮伤墙面。
  - 大理石墙面如曾经打过蜡，则要先除旧蜡，再按此程序保洁，保

洁后再封蜡。在进行乳胶漆墙面及天棚面作业时，要注意戴好帽子、口罩，并紧扣工作服领口，袖口。

e. 电梯通道、消防电梯的保洁服务

- 保洁前的准备工作
  - 保洁范围：楼道梯级、扶手、墙面、电子门、垃圾桶、配电箱、消防栓、消防管道、楼道门窗、楼道灯开关、灯具等。
  - 配备保洁工具：扫把，垃圾铲胶袋，胶桶，拖把，毛巾、刮刀等
- 电梯通道、消防通道的保洁流程
  - 扫把，垃圾铲、胶袋，胶桶、拖把各1只，从底层至顶层自下向上清扫楼道梯级，将果皮、烟头，纸屑收集于胶袋中然后倒入垃圾车；用胶桶装清水洗净拖把，拧干拖把上的水，用拖把从顶层往下层逐级拖拭梯级。拖拭时，清洗拖把数次。
  - 用毛巾自下向上擦拭楼梯扶手、栏杆及墙根部分地脚线，擦拭时清洗毛巾数次。
  - 保洁消防栓，准备备扫把、胶桶(装水)、毛巾(干、湿毛巾各1块)，先用扫把打扫消防管上的灰尘和蜘蛛网。再用湿毛巾擦拭消防栓及玻璃，然后用千毛巾擦拭玻璃1次，按上述程序逐个保洁。
  - 保洁墙面，宣传板，开关：备干净的长柄胶扫把，胶桶(装水)毛巾和刮刀，先用扫把打扫墙上的蜘蛛网，再撕下墙上贴的广告纸。如有残纸时，用湿毛巾擦拭湿残纸，慢慢用刮刀刮去，撕下宣传板上过期的资料和通知，用湿毛巾擦拭干净。
  - 电梯间，通道的壁面、天花板应每周进行除尘1次。水磨石地面和水泥地面应每月刷洗1次。大理石地面每月打蜡1次，每周抛光1次。

- 电梯通道、消防通道保洁的注意事项
  - 擦拭通道开关时禁止用湿毛巾，以免污染墙面。
  - 保洁时要注意梯阶安全。
  - 做通道保洁时，应先擦拭扶手，最后拖拭地面。拖拭梯阶时，从台阶中间往两头拖拭。
  - 梯阶的拖试工作属于定期工作，不需要天天去拖拭。






f. 广场/道路的保洁服务

- 操作要领，包括：
  - 每天对建筑周边的广场、道路、两侧行人路定时清扫3～5遍。
  - 每次清扫工作必须在当天7：30、11：30、16：00前完毕。
  - 下雨天应及时清扫路面，确保路面无积水。
  - 旱季时每月冲洗2～4次路面(用擦地机)，雨季每周冲洗1次。
  - 发现路面有油污应即时用清洁剂清洁。
  - 用铲刀清除粘在地面上的香口胶等杂物。
- 注意事项：
  - 巡回保洁的路线拟定不要太长，往返时间以15分钟内为宜。

- 及时清理路面的上的汽车油污和轮胎痕。



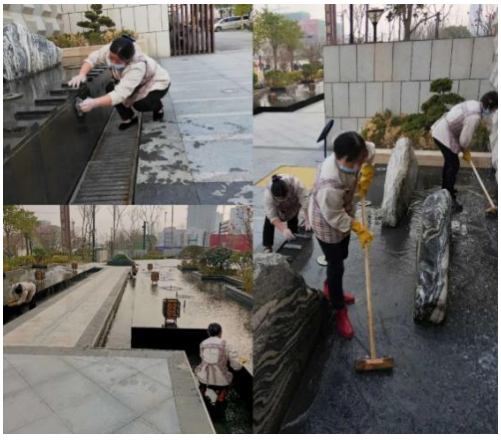


g. 绿地/花台/明沟的保洁服务

- 操作要领，包括：
  - 排水沟的清洁应每天进行1次：
  - 用胶扫把清扫排水沟里的泥沙、纸屑等垃圾；
  - 拔除沟里生长的杂草，保证排水沟的畅通；
  - 用水冲洗排水沟，发现沟边有不干净的地方应用铲刀铲除。
- 注意事项：
  - 每半月1次清洁排水沟。

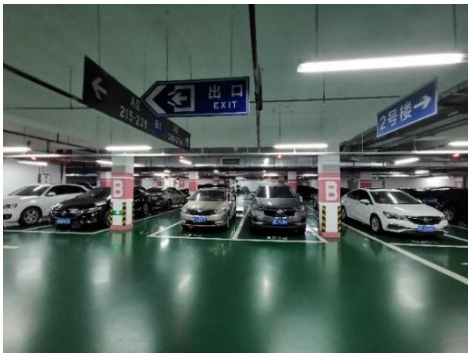






h. 停车场的保洁服务

- 操作要领，包括：



- 一般地下车库的面积较大，建议采用驾驶室的洗地车，能有效提高工作效率。
- 每日由内至外的顺序，用扫帚将地面的脏物打扫干净，打扫时动作要轻，避免划伤车辆。
- 打扫完后，用尘推按由内至外的顺序清理浮尘，根据需要尘推布随时用清洗，每天下班前须将尘推布清洗干净晾干后以备第二天使用。
- 根据需要采用腊拖、水拖清理尘推未清理到的区域，保证地面无污迹、无尘土。腊拖水拖根据需要随时清洗、每天下班前清洗干净晾干后以备第二天使用。
- 清洁地下车库要注意避让客户，以免将污水溅到客户身上。
- 做到墙面无污迹、顶面管道无尘土，保持灯罩及开关面板的清洁。
- 在清扫地下车库的同时，对楼道照明灯进行检查，发现损坏或不亮及时报修。
- 每日擦拭消防箱、灭火器，保持箱内外干净无尘

- 注意事项：
  - 放置“工作进行中”告示牌，设置警示带，防止他人进入保洁区域。





i. 垃圾房的保洁服务

- 操作要领，包括：
  - 清洁，应：
    - ✓ 垃圾桶应使用稀释后



的含氯消毒液浸泡半小时后，用清水冲净干净，并将垃圾桶倒置、晾干。

- ✓ 垃圾压缩机宜使用含有稀释后的含氯消毒液的湿毛巾擦拭机器外表面，静置30分钟后，用干净的湿毛巾擦拭干净。
- ✓ 地面及地沟宜使用稀释后的含氯消毒液溶剂喷洒地面及地沟，静置30分钟后，用清水冲洗干净。
- ✓ 墙面、顶面及大门，应用清水冲刷干净。

– 消毒，应：

- ✓ 在完成清洁工作后，将紫外线消毒灯打开，时间不少于30分钟。
- ✓ 紫外线灯开启时，应确保垃圾箱房内无人逗留。

● 注意事项：

– 清洗完毕应及时将分类垃圾桶运回原处，并套好垃圾袋。

– 严禁垃圾堆积在地面。

（5）保洁工艺工作流程

a. 外围区域作业指导书

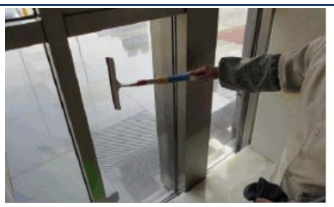
步骤	标准流程	示例
工具	清洁前准备化学品：静电吸尘剂、全能清洁剂工具：尘推、丝拖、绿色毛巾、玻璃刮刀、毛套、鸡毛掸、簸箕、扫把、拾物钳、刀片、水桶、A字警示牌。	

第一步	先清扫捡拾外围地面、绿化带内有色及明显垃圾。	
第二步	用干净潮湿的抹布擦拭照明灯面，保证镜面无灰尘、无水痕。	
第三步	用干净潮湿的抹布擦拭过道栏杆，保证栏杆无水痕、灰尘、手印、蛛网。	
第四步	用尘推清洁花池台面灰尘，保证台面无灰尘、水痕、污渍，干净整洁。	
第五步	用尘推清洁花台边角处地面黑色地面砖，保持外围花台及边角整体光洁明亮，线条流畅。	
第六步	底盘、底座用尼龙掸子清理掉上面的灰尘和蛛网，保持干净整洁，灯架与绿化连接处无蛛网。	
第七步	用水池刷将水台表面、立面与外面一周水池的青苔清洁干净，然后用干净抹布擦净外观水台表面的积水与灰尘。	

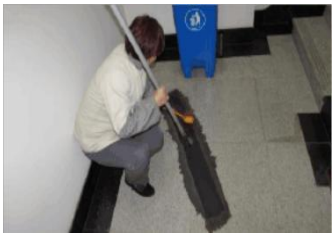
第八步	用涂有擦铜水的抹布，去除铜器表面污迹，使之更光亮，首先清洁表面灰尘，再用薄干布沾少许铜水擦到光亮为止。	
第九步	用干净潮湿的抹布清洁各类标识牌，做到无灰尘、无水渍、无污渍。	
第十步	清洁完花台表层与边角灰尘后，用尘推清洁刷刷掉尘推表面的灰尘与污垢，以方便于下次使用。	
第十一步	垃圾桶的外观擦拭，把垃圾桶从上到下，从里到外依次擦拭干净。	

b. 入口、大厅保洁作业指导书

步骤	标准流程	示例
工具	清洁前准备化学品：静电吸尘剂、全能清洁剂工具：尘推、丝拖、绿色毛巾、玻璃刮刀、毛套、鸡毛掸、簸箕、扫把、拾物钳、刀片、水桶、A字警示牌。	
第一步	放置工作进行中告示牌，打蜘蛛网、除尘、清扫。	

第二步	用干净尘推推地，由墙一侧推至另一侧，在另一侧墙角将尘土扫起，覆盖无遗漏，推至地面干净光亮，地面目视无尘土，大厅地面清理完毕，对尘推进行清理，用毛刷梳理尘推，梳理完毕对尘推进行打油保养，下次使用做好准备	
第三步	大厅由里向外清理，主厅清理完毕进行厅门地面清理，沿着转门转向清洁地面，直至清理干净无尘土、脚印、光洁明亮，注意清理转门下方毛刷内的垃圾，避免毛刷内有石子及硬物在门旋转时划伤地面	
第四步	大厅门外平台清理，用尘推直线推行，由一侧推至另一侧，同时检查大厅台阶及两侧的卫生，用干净潮湿的抹布擦拭转门底部边沿，保证无灰尘	
第五步	转门玻璃清理，用湿抹布进行擦拭，然后再用玻璃刮从上至下的顺序，依次擦拭，直至玻璃无水渍、手印等，保持光洁明亮	
第六步	玻璃清理：大厅玻璃擦拭，与转门玻璃擦拭同样方法	
第七步	大厅、窗框窗框清理，用干净潮湿的抹布进行擦拭	

第八步	室内盆景擦拭，用干湿两块抹布擦拭各类装饰物，先用湿抹布进行擦拭，再用干抹布擦拭，不留水痕、水迹	
第九步	水幕墙擦拭，顺着水幕纹路进行冲刷，保证水幕墙面无青苔污垢	
第十步	烟灰盆清理，倾倒垃圾，烟灰缸的整体外观清洁，清理掉盘内的痰迹，然后把盘的周边用抹布擦干净，然后把石英砂做出，图案保证烟灰缸目视无痰迹、烟头，整体外观美观整洁	
第十一步	把干净潮湿的抹布绑在矛头杆上，然后自上而下进行清理门面，保证擦后不留水渍、手印	
第十二步	门吸及缝隙清理，用潮湿抹布清理至无灰尘、蛛网，如有门吸开关时缺油发声及时上报工程部	
第十三步	出风口百叶窗，用干净的抹布裹着小镜刮，擦拭出风口的灰尘，保证出风口无灰尘	

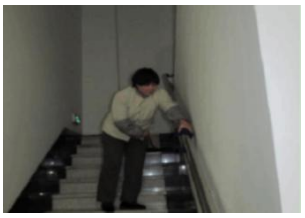
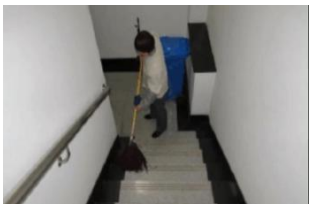
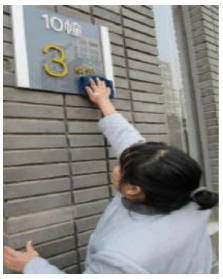
第十四步	室内显示屏的清理，用干抹布进行清理，保证屏幕无灰尘、无污渍、印迹	
第十五步	电梯按键，用浸不锈钢油的抹布进行擦拭，保证按键无手印、污渍	
第十六步	尘推清洁，先用长杆刷把尘推的灰尘清理干净，然后将尘土清理干净	
第十八步	尘推清理完毕，用静电油对尘推进行打油保养，以备下次使用	
第十九步	大厅等待区座椅，用干净的潮湿毛巾清洁一遍，再用干抹布进行清洁，保证座椅无灰尘、无污渍、无水渍	

c. 楼层保洁作业指导书

步骤	标准流程	示例

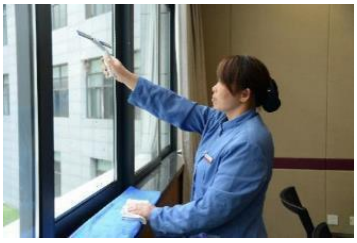
第一步	清洁前准备作业工具：橡胶手套、各色毛巾、玻璃刮刀、色无划痕鱼鳞布、毛套、鸡毛掸、撮箕、扫把、拾物钳、刀片、红色拖布、A字警示牌。作业药液：全能清洁剂、消毒液等。（所有药剂根据药剂清洁配制系统进行量化调配）	
第二步	作业前放置工作进行中警示牌，戴上橡胶手套，做好安全防护。	
第三步	检查走廊地面有无积水，如有积水，现处理掉积水，用干抹布或干拖把处理掉积水，然后用尘推清洁走廊地面，完成地面灰尘清理后，用干净潮湿的抹布擦拭墙面、地面设施设备，如照明、空调开关电梯	
第四步	擦拭照明与空调开关	
第五步	用干净潮湿不留水痕的抹布擦拭消防报警器	

第六步	通风口，用干净潮湿不留水痕的抹布擦拭	
第七步	消防栓箱用干净不留水痕的抹布擦拭箱体	
第八步	用湿抹布整体擦拭一遍玻璃墙面，然后用镜刮自上而下刮净水痕，然后类似玻璃墙面，每周清洁一次，每天检查两次，保证玻璃墙面光亮无水渍、手印、污渍	
第九步	用干净的潮湿抹布，清洁灭火器箱体，保证外观干净整洁无灰尘	
第十步	每周一次用鸡毛掸清洁大理石门框周边蛛网、灰尘。每天用干净的潮湿抹布擦拭门框及边沿	

第十一步	楼梯扶手擦拭，用干净湿抹布进行清理	
第十二步	用干净的棉线湿拖把从上到下进行清理	
第十三步	垃圾桶的外观擦拭，把垃圾桶从上到下，从里到外依次擦拭干净	
第十四步	用干净潮湿的抹布清洁各类标识牌，做到无灰尘、无水渍、无污渍	

d. 门、窗保洁作业指导书

步骤	标准流程	示例
第一步	清洁前准备化学品：全能清洁剂、洁具清洁剂、消毒清洁剂、强力除油剂、含氯清洁剂等（所有药剂根据药剂清洁配制系统进行量化调配）。工具：橡胶手套、紫色、绿色、黄色、白色、蓝色、红色、棕色、灰色毛巾、玻璃刮刀、白色无划痕鱼鳞布、毛套、鸡毛掸、撮箕、扫把、拾物钳、刀片、拖布、A字警示牌、梯子等。	

第二步	1、把干净毛巾放进水桶中浸湿，拿出拧干，并叠成四方形状，来回擦拭去除门面、门缝污渍，再用干毛巾擦干表面水珠。2、用绑有干毛巾的扫帚清理蛛网、灰尘。	 
第三步	将全能清洁剂与水按比例配兑，用全能清洁剂将毛套浸湿。用毛套在玻璃上反复推拭，然后使用单面玻璃刮从上往下刮拭。	
第四步	1、将毛巾铺在底部；2、用高压喷瓶将配好的玻璃清洁剂溶液均匀的喷到玻璃上；3、用百洁布或羊毛套把玻璃框擦拭干净；4、使用单面刮和双面玻璃清洁器将玻璃擦干净；5、用镜布将玻璃边的水痕擦干。	 
第五步	先后用湿、干毛巾将窗框擦拭干净	

第六步	根据窗沟大小，选用合适大小的工具将窗沟垃圾清理干净，再用毛巾擦拭干净、整洁。	

e. 玻璃保洁作业指导书

步骤	标准流程	示例
第一步	清洁前准备：清洁剂：玻璃清洁剂工具：干净清水、水桶、玻璃铲刀、毛巾、垫布、警示牌等。	
第二步	作业前放置“工作进行中”警示牌，做好安全防护。	
第三步	先放足量的干净清水，能淹至涂水器毛套一半即可，然后依照水量添加药剂；以通用的水桶为例，半桶水加料约为一次性纸杯一杯；用涂水器将药剂搅拌均匀。	
第四步	将毛套浸入药剂中	

第五步	从上而下擦拭玻璃	
第六步	换玻璃刮刀	
第七步	从上而下将玻璃刮干净	
第八步	玻璃刮刀每刮好一次，需要用抹布擦干一次，直至玻璃完全擦好	
第九步	底部直接用刮刀刮玻璃	

第十步	用抹布将玻璃四周擦拭一遍收尾	

f. 座椅等家具设施保洁作业指导书

步骤	标准流程	示例
第一步	准备工作：工具类：警示牌、橡胶手套、黄色毛巾药剂类：全能清洁剂	
第二步	作业前放置警示牌，警示牌摆放方向应面对客户，戴上橡胶手套，做好安全防护	
第三步	将全能清洁剂与水按1:100的比例配兑将黄色毛巾浸湿后拧干	
第四步	用毛巾从上至下擦拭椅背、茶几面，至无灰尘污渍重点擦拭椅背上方	

第五步	擦拭座椅、茶几至无灰尘、无污物，重点擦拭椅垫缝隙	
第六步	从上至下擦拭座椅扶手和支架，至洁净光亮、无污迹，擦拭座椅背面至无灰尘污渍，擦拭完毕对座椅、茶几进行消毒处理	
第七步	将清洁工具、清洁药剂、警示牌清理并收回	

g. 走廊、楼梯道及扶手保洁作业指导书

步骤	标准流程	示例
第一步	清洁前准备化学品：全能清洁剂、洁具清洁剂、消毒清洁剂、强力除油剂、含氯清洁剂等。（所有药剂根据药剂清洁配制系统进行量化调配）工具：卫生间便池刷、橡胶手套、紫色、绿色、黄色、白色、蓝色、红色、棕色、灰色毛巾、玻璃刮刀、白色无划痕鱼鳞布、毛套、鸡毛掸、撮箕、扫把、拾物钳、刀片、卫生间专用红色拖布、A字警示牌。	

第二步	放置小心地滑牌	
第三步	清扫白色垃圾，打尘推，拖拭地面，在指定区域按规定路线推尘	
第四步	用云石铲刀清除地面上顽固的污渍、口香糖等	
第五步	擦拭石材、地砖表面	
第六步	对台阶进行推尘，打扫	
第七步	1、将毛巾铺在底部2、用高压喷瓶将配好的玻璃清洁剂溶液均匀的喷到玻璃上3、用百洁布或羊毛套把玻璃框擦拭干净4、使用单面刮和双面玻璃清洁器将玻璃擦干净5、用镜布将玻璃边的水痕擦干	

第八步	用蓝色毛巾仔细擦拭栏杆的积尘、蜘蛛网等	
第九步	用鸡毛掸子擦拭顶部灰尘、蜘蛛网、张贴物等	
第十步	用蓝色毛巾仔细擦拭墙面，清除粘贴物、小广告及胶渍等	

h. 灯具、开关、消防栓、标志牌、宣传栏等保洁作业指导书

步骤	标准流程	示例
第一步	清洁前准备化学品：全能清洁剂、洁具清洁剂、消毒清洁剂、强力除油剂、含氯清洁剂等（所有药剂根据药剂清洁配制系统进行量化调配）。工具：橡胶手套、紫色、绿色、黄色、白色、蓝色、红色、棕色、灰色毛巾、玻璃刮刀、白色无划痕鱼鳞布、毛套、鸡毛掸、撮箕、扫把、拾物钳、刀片、拖布、A字警示牌、梯子等。	
第二步	消防栓：1.处理灰尘及污迹；2.将全能清洁剂与水按1：100的比例配兑，用全能清洁剂将毛套浸湿；3.均匀擦拭。	
第三步	标志牌：1.处理灰尘及污迹；2.将全能清洁剂与水按1：100的比例配兑，用全能清洁剂将毛套浸湿；3.均匀擦拭。	
第四步	公共开关：1.处理灰尘及污迹；2.均匀擦拭。	
第五步	1.处理灰尘及污迹；均匀擦拭。	

i. 照明灯保洁作业指导书

步骤	标准流程	示例
第一步	清洁前准备化学品：全能清洁剂、洁具清洁剂、消毒清洁剂、强力除油剂、含氯清洁剂等。（所有药剂根据药剂清洁配制系统进行量化调配）工具：卫生间便池刷、橡胶手套、各色毛巾、玻璃刮刀、皱纹纸（3M胶带）、白色无划痕鱼鳞布，卫生间专用红色拖布、A字警示牌。	
第二步	作业前放置工作进行中警示牌，戴上橡胶手套，做好安全防护。	
第三步	对灯具进行巡视，查看灯具是否有损坏或其他问题，如有异常应做好登记并通知工程维护部。	
第四步	从里至外，用鸡毛掸进行除尘工作。	

第五步	在除尘过程中动作应轻巧，避免用力过大造成灯具破损。	
第六步	除尘结束后，用撮箕、扫把及拖布对地面进行清扫收尾工作。	
第七步	除尘完毕，撤回工作进行中警示牌，把工具清洗干净并放回工具间。	

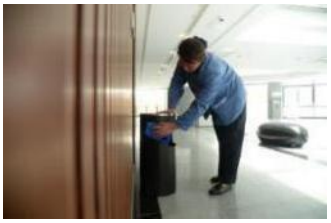
j. 天花板、通风口保洁作业指导书

步骤	标准流程	示例
第一步	清洁前准备化学品：全能清洁剂、洁具清洁剂、消毒清洁剂、强力除油剂、含氯清洁剂等。（所有药剂根据药剂清洁配制系统进行量化调配）工具：卫生间便池刷、橡胶手套、黄色、红色毛巾、玻璃刮刀、皱纹纸（3M胶带）、白色无划痕鱼鳞布、毛套、鸡毛掸、撮箕、扫把、拾物钳、刀片、黄色、红色拖布、A字警示牌。	

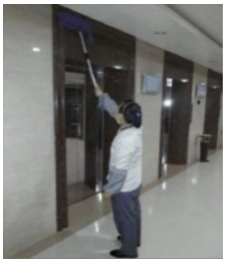
第二步	作业前放置工作进行中警示牌，戴上橡胶手套，做好安全防护。	
第三步	对天花板、通风口进行巡视，查看是否有异常，如有异常应做好登记并通知相关部门。	
第四步	用鸡毛掸进行除尘工作。	
第五步	从里至外，对所有天花板、通风口进行除尘工作。	
第六步	除尘结束后，用撮箕、扫把及拖布对地面进行清扫收尾工作。	
第七步	清洁完毕对天花板、通风口进行消毒处理，撤回工作进行中警示牌，把工具清洗干净并放回工具间。（在每日停航后进行深度保洁）	

注意事项	进行表面清洁除尘、擦抹；应无人时进行。

k. 公共区域垃圾箱保洁作业指导书

步骤	标准流程	示例
第一步	清洁前准备化学品：全能清洁剂、洁具清洁剂、消毒清洁剂、强力除油剂、含氯清洁剂等。（所有药剂根据药剂清洁配制系统进行量化调配）工具：橡胶手套、各色毛巾、玻璃刮刀皱纹纸（3M胶带）、白色无划痕鱼鳞布、毛套、鸡毛掸、撮箕、扫把、拾物钳、刀片、拖布、A字警示牌等。	
第二步	更换垃圾袋、打包，垃圾袋套袋规范、美观。	
第三步	擦拭垃圾桶桶身，根据垃圾桶脏污程度进行清洗垃圾桶内壁。	
第四步	擦拭垃圾箱墙面、标识、地面，根据脏污程度对地面进行清洗。	

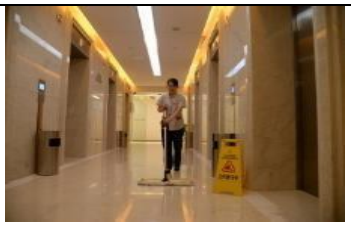
1. 电梯保洁作业指导书

步骤	标准流程	示例
工具	清洁前准备 化学品：全能清洁剂、洁具清洁剂、消毒清洁剂、强力除油剂、含氯清洁剂等。（所有药剂根据药剂清洁配制系统进行量化调配）工具：橡胶手套、各色毛巾、玻璃刮刀、皱纹纸（3M胶带）、白色无划痕鱼鳞布、毛套、鸡毛掸、撮箕、扫把、拾物钳、刀片、拖布、A字警示牌等。	
第一步	作业前放置警示牌，警示牌摆放方向应面对客户，戴上橡胶手套，做好安全防护	
第二步	清理电梯外门，用干净的潮湿抹布清洁电梯门面，自上而下擦拭，然后用干抹布擦净水痕，保证电梯轿厢门面的光亮整洁，如镜面不锈钢每周用酒精擦拭一次，保持光亮，如螺纹不锈钢，每天保证电梯卫生，然后每周用不锈钢保养剂整体擦拭一遍，保证不锈钢无锈迹、斑痕。	
第三步	电梯轿厢用干净潮湿的抹布擦拭不锈钢轿厢、墙面、扶手、按钮、指示牌，保证无水渍、水痕，每周用酒精擦拭一遍，保证镜面不锈钢光洁明亮。	
第四步	用干净潮湿的抹布叠成四层或八层来回翻转擦拭轿厢地面，保证轿厢地面内无水迹、脚印、	

	污渍、干净整洁明亮无异味，建议轿厢地面清洁时不用潮湿的拖把，潮湿的拖把不易清洗，易留异味，所以轿厢地面清洁只用抹布，方便清洗。	
第五步	清洁电梯时，最好在电梯内无人时进行清洁工作，及时检查电梯门槽内卫生，快速用毛刷和小铲处理掉门槽内灰尘和细小垃圾，并注意电梯开门不宜过久，影响电梯正常运行。	

m. 电梯厅保洁作业指导书

步骤	标准流程	示例
工具	清洁前准备化学品：全能清洁剂、洁具清洁剂、消毒清洁剂、强力除油剂、含氯清洁剂等（所有药剂根据药剂清洁配制系统进行量化调配）工具：橡胶手套、各色毛巾、玻璃刮刀皱纹纸（3M胶带）、白色无划痕鱼鳞布毛套、鸡毛掸、撮箕、扫把、拾物钳、刀片、拖布、A字警示牌等。	
第一步	流程：为安全暂停电梯使用，设立“暂停使用”告示牌，在电梯门口铺上防水垫，在电梯厅门口显眼位置放置小心地滑牌。打蜘蛛网，清理小广告，用扫把、撮箕清理干净。静电吸尘剂均匀的喷在尘推罩上，备用（夏天2小时，冬天12小时）	

第二步	水桶里加上全能清洁剂，用毛套在桶里洗干净，把水挤1/2擦拭墙面、擦拭电梯门，用玻璃刮从上往下刮，用毛巾收水，擦拭电梯前示烟灰桶。	
第三步	电梯门均匀喷无锈保养剂，用静布从上向下擦拭，电梯按钮也要少量喷无锈钢油，用静布擦拭，烟灰桶是无锈钢的也要上少量的无锈钢油并擦拭均匀。	
第四步	收起防水垫，把丝拖放在同里洗干净，把水挤干（2/3）拖拭电梯厅，等水迹干了，用尘推上静电吸尘剂（尘推油）进行推拭	
第五步	收起工具，等电梯公司人来开电梯，确保安全后方可离开，小心地滑牌应长期放在显眼位置。	

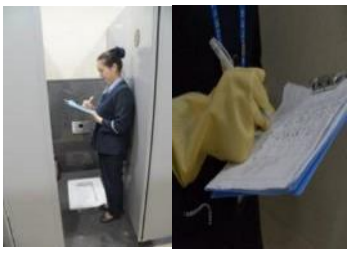
n. 公共卫生间的清洁作业指导书

步骤	标准流程	示例
地面		

第一步	清洁前准备：化学品：全能清洁剂、洁具清洁剂、消毒清洁剂、强力除油剂、含氯清洁剂等。（所有药剂根据药剂清洁配制系统进行量化调配）工具：卫生间便池刷、橡胶手套、各色毛巾、玻璃刮刀、皱纹纸（3M胶带）、白色无划痕鱼鳞布、毛套、鸡毛掸、撮箕、扫把、拾物钳、刀片、卫生间专用红色拖布、A字警示牌。	
第二步	作业前放置工作进行中警示牌，戴上橡胶手套，做好安全防护。	
第三步	对墙面进行巡视，查看墙面是否有裂痕或其他问题，如有异常应做好登记并通知相关部门。	
第四步	将配制完成的清洁药剂置入水桶内，浸湿毛套。	
第五步	用毛套从上至下、从左到右清洗墙壁灰尘、污迹。	

第六步	用玻璃刮从上到下，从左到右刮干墙面水迹，并使用红色拖布对墙缝和地面进行收水处理。	
第七步	擦拭完毕对墙面进行消毒处理，撤回工作进行中警示牌，把工具清洗干净并放回工具间。	
墙面		
第一步	清洁前准备化学品：全能清洁剂、洁具清洁剂、消毒清洁剂、强力除油剂、含氯清洁剂等。（所有药剂根据药剂清洁配制系统进行量化调配）工具：卫生间便池刷、橡胶手套、各色毛巾、玻璃刮刀、皱纹纸（3M胶带）、白色无划痕鱼鳞布、毛套、鸡毛掸、撮箕、扫把、拾物钳、刀片、卫生间专用红色拖布、A字警示牌。	
第二步	作业前放置工作进行中警示牌，戴上橡胶手套，做好安全防护。	
第三步	对顶面进行巡视，查看顶面是否有破损或其他问题，如有异常应做好登记并通知相关部门。	

第四步	将配制完成的清洁药剂置入水桶内，浸湿毛套。（将毛套拧至八成干）。	
第五步	从里至外，按顶面布局有序进行除尘工作。	 
第六步	除尘结束后，用撮箕、扫把及拖布对地面进行清扫收尾工作。	 
第七步	擦拭完毕对顶面进行消毒处理，撤回工作进行中警示牌，把工具清洗干净并放回工具间。	
蹲便器		
第一步	清洁前准备化学品：全能清洁剂、洁具清洁剂、消毒清洁剂、强力除油剂、含氯清洁剂等。（所有药剂根据药剂清洁配制系统进行量化调配）工具：卫生间便池刷、橡胶手套、各色毛巾、玻璃刮刀、皱纹纸（3M胶带）、白色无划痕鱼鳞布、毛套、鸡毛掸、撮箕、扫把、拾物钳、刀片、卫生间专用红色拖布、A字警示牌。	 

第二步	作业前放置工作进行中警示牌，戴上橡胶手套，使用皱纹纸（3M胶带）遮挡住便槽红外感应头，做好安全防护。	
第三步	对蹲便器进行巡视，查看蹲便器是否有堵塞或其他问题，如有异常应做好登记并通知相关部门。	
第四步	将配制完成的清洁药剂置入喷壶内，均匀喷洒在蹲便器内（喷壶与蹲便器的距离为15CM），保持3-5分钟，用便池刷对蹲便器内部及表面进行刷洗工作。	
第五步	用清水冲洗药剂残留物，用便池刷沾清水对蹲便器进行再次清洁，最后使用泡沫托对蹲便器进行拖拭收水工作。	
第六步	用毛巾擦拭蹲便器离地30CM以下的墙面尿垢及其他污渍。	
第七步	擦拭完毕对蹲便器进行消毒处理，撤回工作进行中警示牌，把工具清洗干净并放回工具间。	
坐便器		

第一步	清洁前准备化学品：全能清洁剂、洁具清洁剂、消毒清洁剂、强力除油剂、含氯清洁剂等。（所有药剂根据药剂清洁配制系统进行量化调配）工具：卫生间便池刷、橡胶手套、各色毛巾、玻璃刮刀、皱纹纸（3M胶带）、白色无划痕鱼鳞布、毛套、鸡毛掸、撮箕、扫把、拾物钳、刀片、卫生间专用红色拖布、A字警示牌。	
第二步	作业前放置工作进行中警示牌，戴上橡胶手套，使用皱纹纸（3M胶带）遮挡住便槽红外感应头，做好安全防护。	
第三步	对坐便器进行巡视，查看坐便器是否有堵塞或其他问题，如有异常应做好登记并通知相关部门。	
第四步	将配制完成的清洁药剂置入喷壶内，均匀喷洒在坐便器内（喷壶与坐便器的距离为15CM），保持3-5分钟，用便池刷对坐便器内部及表面进行刷洗工作。	
第五步	用清水冲洗药剂残留物，用便池刷沾清水对坐便器进行再次清洁，最后使用毛巾对坐便器进行擦拭收水工作。	

第六步	用毛巾擦拭坐便器30CM以下的墙面尿垢及其他污渍。	
第七步	擦拭完毕对坐便器进行消毒处理，撤回工作进行中警示牌，把工具清洗干净并放回工具间。	
小便器		
第一步	清洁前准备化学品：全能清洁剂、洁具清洁剂、消毒清洁剂、强力除油剂、含氯清洁剂等。（所有药剂根据药剂清洁配制系统进行量化调配）工具：卫生间便池刷、橡胶手套、各色毛巾、玻璃刮刀、皱纹纸（3M胶带）、白色无划痕鱼鳞布、毛套、鸡毛掸、撮箕、扫把、拾物钳、刀片、卫生间专用红色拖布、A字警示牌。	
第二步	作业前放置工作进行中警示牌，戴上橡胶手套，使用皱纹纸（3M胶带）遮挡住便槽红外感应头，做好安全防护。	
第三步	对小便器进行巡视，查看小便器是否有堵塞或其他问题，如有异常应做好登记并通知相关部门。	

第四步	将配制完成的清洁药剂置入喷壶内，均匀喷洒在小便器内。（喷壶与小便器的距离为15CM），保持3-5分钟，用便池刷对小便器内部进行刷洗工作。	
第五步	用清水冲洗药剂残留物，用便池刷沾清水对小便器进行再次清洁，最后使用毛巾对小便器进行擦拭工作。	
第六步	用毛巾擦拭小便器隔板尿垢及其他污渍，需关注隔板金属扣件的缝隙清洁。	
第七步	擦拭完毕对小便器进行消毒处理，撤回工作进行中警示牌，把工具清洗干净并放回工具间。	
洗手盆		
第一步	清洁前准备化学品：全能清洁剂、洁具清洁剂、消毒清洁剂、强力除油剂、含氯清洁剂等。（所有药剂根据药剂清洁配制系统进行量化调配）工具：卫生间便池刷、橡胶手套、各色毛巾、玻璃刮刀、皱纹纸（3M胶带）、白色无划痕鱼鳞布，卫生间专用红色拖布、A字警示牌。	

第二步	作业前放置工作进行中告示牌，戴上橡胶手套，做好安全防护。	
第三步	对洗手池进行巡视，查看洗手池/盆是否有破损或其他问题，如有异常应做好登记并通知相关部门。	
第四步	将配制完成的清洁药剂置入喷壶内，均匀喷洒在蓝色毛巾上。（喷壶与毛巾的距离为15CM）。	
第五步	从上至下，采用回旋式方式擦拭洗手池。	

o. 办公室的清洁作业指导书

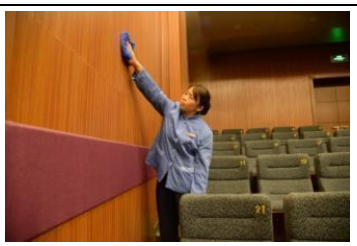
步骤	标准流程	示例
第一步	准备水桶、抹布、清洁剂、吸尘器、地拖、扫把、尘推、垃圾袋等	

第二步	敲门并说明原因后进入。	
第三步	检查室内设施、清点物品，如有异常立刻上报并请客户签字确认	
第四步	清收垃圾，更换垃圾袋。	
第五步	按从里到外、从上到下的顺序对家具、玻璃、门窗等进行擦拭清洁。	
第六步	清洁后物品归位。	
第七步	按顺序对不同材质采取推尘、拖拭、吸尘等方式清洁地面。	
第八步	室内全面检查清洁情况及门窗水电关闭情况。	

第九步	清洁收拾工具，垃圾放置指定地点。	

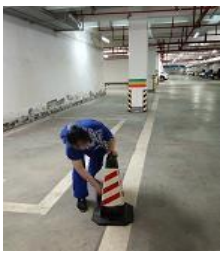
p. 会议室的清洁措施

步骤	标准流程	示例
第一步	清洁前准备化学品：全能清洁剂、洁具清洁剂、消毒清洁剂、强力除油剂、含氯清洁剂等。（所有药剂根据药剂清洁配制系统进行量化调配）工具：橡胶手套、各色毛巾、玻璃刮刀、皱纹纸（3M胶带）、白色无划痕鱼鳞布、毛套、鸡毛掸、撮箕、扫把、拾物钳、刀片、拖布、A字警示牌等。	
第二步	作业前放置“工作进行中”警示牌，做好安全防护	
第三步	对房间内所有桌椅及所有附属设施进行擦拭	 

第四步	1、将毛巾铺在底部2、用高压喷瓶将配好的玻璃清洁剂溶液均匀的喷到玻璃上3、用百洁布或羊毛套把玻璃框擦拭干净4、使用单面刮和双面玻璃清洁器将玻璃擦干净5、用镜布将玻璃边的水痕擦干	
第五步	先对地面进行推尘并进行拖拭，若是地毯地面，用吸尘器对地面吸尘	
第六步	用干毛巾清理灰尘，如遇胶质物用铲刀和除胶剂除胶处理	
第七步	1. 用润毛巾擦拭门面，门缝，若有传单等粘贴物，需用除胶剂去除	

q. 停车场清洁作业指导书

步骤	标准流程	示例
第一步	定期清扫地面垃圾，对地面进行全面推尘，对局部脏污的地方进行拖拭，用洗地机定期对地面进行清洗，在准备清洗区域放置工作中告示牌。	 

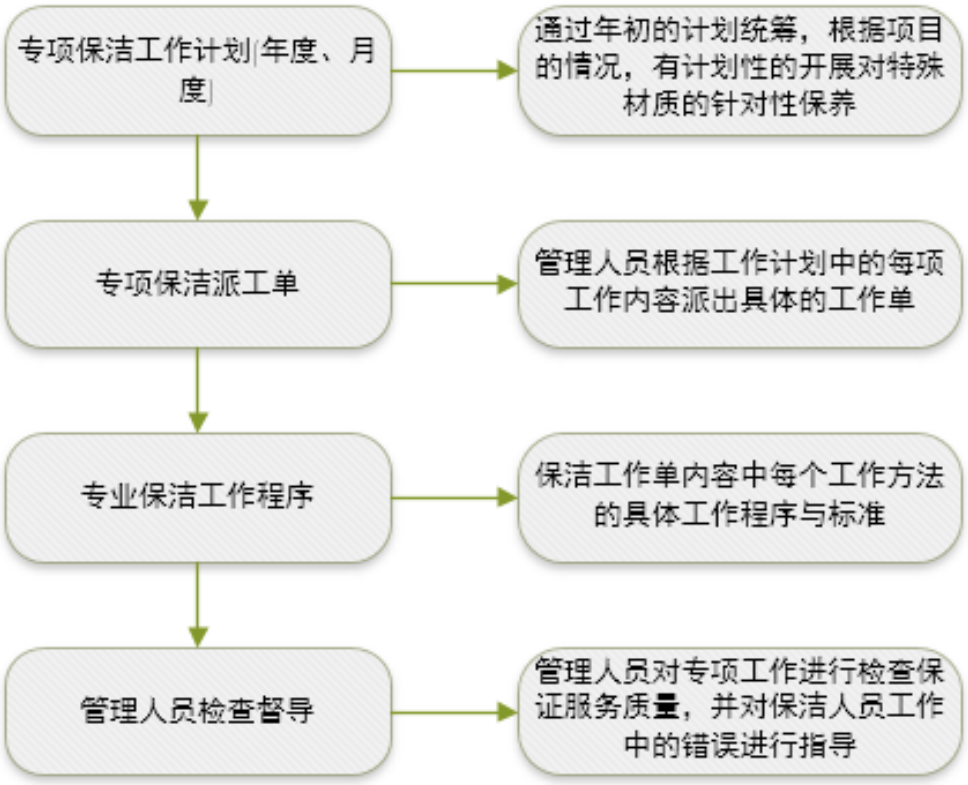
步骤	标准流程	示例
第二步	定期对各类车位桩、限位桩、锥桶等设施抹拭。	 
第三步	定期抹拭一次各类指示牌、标牌。	
第四步	定期清洁设施设备表面、墙面、腰线。	 
第五步	定期清掏一次排水沟渠。	 
第一步	定期清扫地面垃圾，对地面进行全面推尘，对局部脏污的地方进行拖拭，用洗地机定期对地面进行清洗，在准备清洗区域放置工作中告示牌。	 

（三）专项保洁工作流程

计划性的安排专业性较强的保洁服务工作，如外墙清洗、玻璃、不锈钢、电梯轿厢、硬地面维护等。专项保洁的相关规程包括：



- 地坪清洗规程
- 地坪起蜡、上蜡规程
- 地坪抛光规程
- 玻璃制品清洁规程
- 不锈钢制品清洁规程
- 石材晶面保养与维护程序



专项保洁工作流程图

（1）专项保洁工作措施

部位	处理方法	操作程序	所用工具、设备	所用药剂
大理石地面	清洗	地擦机配红色清洁垫洗地吸水机将污水吸净	地擦机洗地吸水机	全能清洁剂
	抛光	抛光机配白色抛光垫进行抛光处理 辅以适量喷磨蜡增加光泽	抛光机	保养喷蜡
地砖	清洗	地擦机配红色清洁垫洗地吸水机将污水吸净	地擦机洗地吸水机	全能清洁剂
花岗石地面	清洗	地擦机配红色清洁垫洗地吸水机将污水吸净	地擦机洗地吸水机	全能清洁剂
地毯	吸尘	把待清洗区域彻底吸尘	吸尘机	
	抽洗	把无泡地毯清洁剂按说明书配比后，用喷壶均匀的在地毯喷洒一遍 把无泡地毯清洁剂按说明书配比后注入地毯抽洗机内 隔15分钟左右后，用地毯抽洗机，按先边后内，由里至外的顺序逐条清洗，抽洗机以后退方式行进 清洗完毕后，开启干风机，待地毯干透	地毯抽洗机 干风机喷壶	地毯清洁剂
木制家具、门板、门框等所有	清洁上光保养	吸尘 布头配全能清洁剂重点除污 用喷壶灌装家具上光蜡进行上光	吸尘器 保洁工具	全能清洁剂 家具保养蜡

部位	处理方法	操作程序	所用工具、设备	所用药剂
表面				
不锈钢表面	清洁上光保养	用清洁剂清洁不锈钢表面 用喷壶灌装不锈钢油进行上光	保洁工具	全能清洁剂 玻璃清洁剂 不锈钢油

（2）硬地面维护与保养措施

本企业的现代保洁运作体系将地面的维护与保养划分为预防性保养、日常性保养、定期性保养和复原性保养。



预防性保养

- 铺设和清洁门口地垫——在楼宇各主要出入口铺设地垫可以防止和减少干或湿的污物进入楼内，使污物被吸纳在门口地垫，防止污物对地板的磨损。
- 干拖地板——培训员工用正确处理过的干拖把定期地去除地板表面干燥的污物。



日常性保养

- 湿拖/污渍清除——利用”S”型去除地板上的污液或污物
- 喷磨抛光——专项保洁工用地擦机和专业的药剂修补地板蜡的划痕、车轮压痕和磨损，复原并保持蜡的光泽度；
- 高速抛光——去除地板表面蜡的磨损、车轮压痕、划痕、恢复蜡的光泽度。



定期性保养

- 定期性保养是我们日常性的保养方式，目的在于清洁难以去处的污物。对项目地面保持较好频率的定期保养，可以保证日常保养程序有效持续下去
- 刷洗和补蜡——当日常性喷磨抛光或高速抛光达不到所需效果时使用该步骤除污。



复原性保养

- 污染程度和地板的磨损较严重时用此程序，该程序较刷洗和补蜡更耗费时间，因此只有当一般保养程序不足以达到所需的效果时才进行全面起蜡和落蜡。我们通常在客流量较大的区域实用这种方式。
- 起蜡和落蜡——彻底去除地板上的旧蜡，然后再上新蜡。

（3）专项保洁工作措施

a. **石材护理管理要求**

项　目		要　求
日常护理	大理石	● 将喷有静电吸尘剂的尘推进行推尘护理； ● 每日推尘至少四次； ● 每周用万能绿水、单擦机洗地一次； ● 每周用单擦机或抛光机抛光处理一次。
	花岗石	
	水磨石	

	磁砖	• 每日拖地二次； • 每月用万能绿水、单擦机洗地一次。
打蜡	大理石	• 打蜡前需用起蜡水（1：50倍液倒入单擦机水箱内）进行起蜡（第一次打蜡除外），待地面清洗干净（手摸无泥沙），且干透后才能上蜡； • 每月打蜡为二次，打蜡标准要求为二底二面； • 用手背检查蜡面是否干透（不贴手背为准），每打完一遍蜡需干透后，才能上第二遍蜡； • 阴天、雨天、雪天不能进行打蜡，防止蜡面变黄；
	花岗石	
	水磨石	
	磁砖	
晶面护理	大理石	• 每月进行一次晶面护理，护理前先将地面清洗干净且干透； • 每平米用机器抛磨时间为4—5分钟； • 用K2、K3护理：先喷洒K2，待K2磨干后，再喷洒K3； • 用晶粉： – 干洒：将晶粉直接洒在洁净的石材地面上，然后用喷壶喷洒少量水，用机器进行抛磨； – 喷洒：将晶粉放入喷壶，然后用水进行勾兑拌均匀，喷洒在洁净的石材地面上，然后用机器进行抛磨； – 每平米晶粉用量为3—4克。
	花岗石	
	水磨石	

b. **不锈钢他、铜制品护理管理要求**

项　　目		要　　求
晶面不锈钢	日常养护	• 每日用干的白色棉毛巾沿着纹路（从上至下）进行擦拭，直到光亮为止；
	护理	• 每月进行全面清洁；

	清洗	● 每周用万能水或洁尔亮沿着纹路（从上至下）进行清洗，然后再用洁净干毛巾擦净、擦亮
亚光不锈钢	日常养护	● 每日用带油的白色棉毛巾沿着纹路（从上至下）进行擦拭，直到光亮为止；
	护理	● 每周用不锈钢油进行全面护理； ● 将不锈钢油均匀的喷洒在毛巾上，沿着纹路反复进行擦拭，直到光亮为止；
	清洗	● 每月用去污粉进行全面清洗一次；
铜制品	日常养护	● 每日用干的白色棉毛巾沿着纹路进行擦拭，直到光亮为止；
	护理	● 每周用铜油（倒在倒毛巾上）进行擦找，直到光亮为止；
	清洗	● 每月用万能绿水进行全面清洁一次，清洁后将水擦拭干净，上油进行护理，防止发生氧化，变黑或脱落；

c. **地毯护理管理要求**

项　目		要　求
化纤	清洗	● 频率：一次/月； ● 设备：洗地机、吸水机、吹风机、拖线 ● 清洁剂：地毯清洁剂：除油清洁、除胶迹
	吸尘	● 频率：局部（一次/天）全面（一次/周） ● 设备：吸尘器
	抽洗	● 频率：一次/半年 ● 设备：地毯抽洗机、拖线 ● 清洁剂：地毯清洁剂、地毯去渍剂；

羊毛	清洗	• 频率：一次/月； • 设备：洗地机、吸水机、吹风机、拖线 • 清洁剂：地毯清洁剂：除油清洁、除胶迹
	吸尘	• 频率：局部（一次/天）全面（一次/周） • 设备：吸尘器
	抽洗	• 频率：一次/半年 • 设备：地毯抽洗机、拖线 • 清洁剂：地毯清洁剂、地毯去渍剂；
塑料	清洗	• 频率：一次/周 • 设备：洗地机、吸水机、拖线； • 清洁剂：地毯清洁剂、除胶剂、除油清洁剂
	吸尘	• 频率：一次/天 • 设备：吸尘器
污渍	茶水/咖啡/酱油/啤酒/番茄酱/酱汁	• 清洁剂：10ml地毯清洁剂+1g硼砂液+1小勺白醋 • 方法：用毛刷反复清刷即可除掉，然后用清水清洗干净即可。
	蛋清、牛奶、冰淇淋、猪油、鞋油、呕吐物	• 清洁剂：10ml地毯除油清洁剂+1g硼砂液+1小勺白醋； • 用温热水进行勾兑，不能用热水，防止地毯变形； • 方法：用毛刷反复清刷即可除掉，然后用清水清洗干净即可。
胶渍	口香糖 液体胶	• 方法：开水 – 将开水倒在胶渍上，待5分钟左右，用手撕掉厚层，然后用毛刷+地毯去渍剂清除；

d. 木地板护理要求

项　目		要　求
天然漆板	清洁	• 用吸尘器进行吸尘； • 用软布蘸上木地板清洁剂1：50的稀释液进行清洁； • 对于大面积的清洁，棉拖把蘸上木地板清洁剂1：50的稀释液进行清洁； • 清洁时要尽量减少多余的水分，擦洗时一定要将抹布拧干。
	护理	• 清洁干净以后，涂上（静电吸尘剂），增加光亮度； • 如果地板的使用率相对频繁，可适当加大上光剂的浓度； • 一般情况下每月养护一次；而频率较高的地方要每周进行护理。
	防污	• 当地板出现很多的积垢而变得难以清洗，可以用脱脂剂和25℃的温水相混合进行清洗； • 在使用脱脂剂前，地板应进行充分的清洁； • 对于污损过于严重的地板，应将实木地板的表面打磨掉，然后重新上蜡。
油蜡板	清洁	• 用吸尘器进行吸尘； • 用软布蘸上万能绿水剂1：50的稀释液进行清洁； • 对于大面积的清洁，棉拖把蘸上万能绿水剂1：50的稀释液进行清洁； • 要除去黑色橡胶的磨痕和其它不能用水清除的污痕，用起蜡水起掉以前的老蜡，再用（万能绿水）清洗所有的污垢；

	护理	• 一般情况下每月上蜡养护一次；而频率较高的地方要每周进行上蜡护理。
	防污	• 地板出现大面积的污渍，可以用装有白色抛光垫的打磨机来进行处理； • 打磨必须在地板表面涂轻油蜡4小时内进行； • 打磨完后让地板自然风干16—24小时。

（四）卫生消杀

（1）环境消毒



- 消毒时间
  - 要求公共区域的消毒原则上每月进行一次。
  - 对进出人员使用频繁的部位，包括电梯轿厢按钮、楼梯扶手、门把手、共用厕所洁具等经常进行擦洗和消毒，应做到每天三次以上
- 通风要求
  - 对房屋公共部位、公共场所应当经常开窗通风或增加通风设备，保证公共区域空气流通并做好安全防范措施。



- 消毒方法
  - 对地面、墙壁以及经常触摸的物体如门窗、门把手、开关、栏杆、窗台、柜台、桌椅、水龙头等表面每天湿性清洁，
  - 必要时可用0.05％－0.1％过氧乙酸溶液或含有效氯或有效溴250mg/L－500mg/L的消

毒溶液喷洒、喷雾或擦拭，作用时间不少于 60 分钟，然后用清水与干净的抹布擦去残留的消毒剂。

（2）病虫害防治

- 灭鼠方法
  - 物理法：物理灭鼠法包括使用特制的捕鼠器械工具类，如夹、笼等；电击类如电子捕鼠器（电猫）；粘胶类如粘鼠胶。



  - 化学法：化学灭鼠法，全国爱卫会提倡使用慢性毒饵灭鼠。慢性毒饵，目前主要使用大隆或溴敌隆配置各类诱饵制成慢性毒饵。大隆和溴敌隆为抗凝血灭鼠剂，该种剂型具有毒性发作慢（人畜误食有较长时间抢救）、有专用解毒剂（维生素K1）、使用简便、较不易产生鼠类拒食现象等优点。在使用中也要注意饵料的选用、更新、投放位置的选择及及时清除死鼠等方面。
  - 化学驱鼠法：化学驱鼠法是利用化学驱鼠剂驱赶鼠啃咬电线、电缆，保护货物包装和避免危害的一种方法。
  - 保护电缆、电线的驱鼠剂：鼠类啃咬电缆、电线导致灾害常有所闻，为了防患于未然，常设法在电缆、电线内掺入一些化合物，可防止鼠啃咬。
- 蚊、蝇、蟑螂的防制措施
  - 蚊子、苍蝇、蟑螂的防制的要点，及时清除害虫的孳生地。每年定期在建筑物死角、绿化茂盛地带喷洒杀虫药，但以不污染环境和人



体健康为准则。

- 采用高效、广谱、低毒的拟除虫菊酯进行杀灭害虫。
- 根据气候变化情况，有的放矢喷洒杀虫药，因地制宜进行防制。
- 速杀和诱杀。在蚊虫滋生迅速的黄梅季和夏季，采用常规喷洒和滞效喷洒的组合，加大灭虫力度。
- 加强物理防治，在建筑物周围及外环境设置防蚊蝇屏障。
- 在垃圾箱等场所安装防蝇灯。

（五）垃圾清运

上海市 2019 年7 月开始推行垃圾分类工作，垃圾将分为“干垃圾、湿垃圾可回收物)、有害垃圾”四类进行收集处理。

（1）垃圾分类投放指引

- 根据上海市垃圾分类管理规定，明确不同场所垃圾分类的具体类别以及各类垃圾投放容器设置情况、分类投放要求等。收集容器的分类图文标识应当统一规范、清晰醒目、易于辨识，方便本项目工作人员分类投放。
- 可通过在本项目主要通道、公告栏、垃圾投放点等显眼位置张贴宣传材料，或通过内部信息化办公系统，或发放宣传材料等措施，确保本项目工作人员知晓垃圾分类要求和参与方式，引导本项目工作人员主动参与到生活垃圾分类减量工作中。





（2）垃圾分类日常管理制度

- 室外保洁人员每日定时定点使用手推移动垃圾车，对园区室外垃圾箱内的可回收物、干垃圾进行分类收运，不得混在一起（保洁员应当配备双斗保洁车，可以将可回收物与干垃圾分开收运）将室外垃圾桶内收运完毕后，运送至垃圾房进行进一步的分类，投放至相应的垃圾桶内。
- 各楼层负责保洁员将各类生活垃圾分运至垃圾房后，进行进一步的分类，投放至相应的垃圾桶内。
- 主管对每日生活垃圾分类进行监督，每个区域内相应负责保洁员的生活垃圾分类情况，对每日各类生活垃圾数量进行统计。
- 每日对外来收运车辆做好登记，四类垃圾分别登记数量，并对与随车人员做好交接工作，每月初对上月台账进行整理归档。（附每日生活垃圾登记表）

（3）垃圾分类处理措施

- 在楼层内设立：可回收物、有害垃圾、干垃圾，须按照所设置的分类容器对应投放。



- 各区域保洁员对垃圾桶内垃圾进行定时、定量收集，垃圾袋装化。



- 垃圾分类、装袋后送至指定点堆放。
- 每天循环清洁垃圾桶，保证垃圾桶无异味、虫蝇。
- 每天至办公室/会议室收集垃圾一次；日产日清，及时外运。
- 每周定期安排回收报刊、纸张。
- 垃圾房由专业供方定时进行清运，安排专人进行监管，做到日产日清。定时清洁、消毒，每日清洁二遍，消毒一遍，还应做好蚊蝇控制工作，垃圾分类标识清晰，定期做好大清洁。

（4）危废管理

a. 一般要求

- 危险废物管理应遵循“统一收集、分类处置、集中处理、消除隐患”的原则，实现危险废物“减量化、资源化和无害化”的目标。
- 公司行政人事部和项目应当将危险废物的污染防止工作纳入日常计划，并组织设置符合环保要求的收集、贮存场所和专用设施。
- 在常温常压下不水解、不挥发的固体危险废物可在贮存设施内分别堆放。
- 除5.3规定外，应将危险废物装入容器内。
- 不得将不相容（相互反应）的危险废物在同一容器内混装。
- 无法装入常用容器的危险废物可用防渗胶袋等盛装。
- 装载液体、半固体危险废物的容器内须留足够空间，容器顶部与液体表面之间保留100mm以上的空间。
- 盛装危险废物的容器上应粘贴符合规定的标签。
- 贮存场所应按规范设置环境保护警示标志，有专人管理。场所只可堆放各种危险废物，不得有其他药剂、器材等。
- 危险废物不得混入生活垃圾等非危险废物中。

a. 危险废物贮存容器

- 应当使用符合标准的容器盛装危险废物。
- 装载危险废物的容器及材质要满足相应的强度要求。
- 装载危险废物的容器应完好无损。
- 盛装危险废物的容器材质和衬里要与危险废物相容（不相互反应）。
- 液体危险废物可注入开孔直径不超过70mm，并有放气孔的桶中。

b. 危险废物处置

- 危险废物转移前，应按照国家有关规定在线向所属区域环境保护行政主管部门，报批危险废物转移计划。经批准后，在线下载，并打印联单。
- 供方应委托具有上海市环境保护行政主管部门所核发的《危险废物经营许可证》的服务供应商，收集、运输、处置所产生的危险废物，并按规定办理危险废物转移联单手续。
- 危险废物每转移一车同类危险废物，应当填写一份联单。每车有多类危险废物的，应当按每一类危险废物填写一份联单。
- 各服务供方应当如实填写联单中产生单位栏目，并加盖公章，经交付危险废物处置单位核实验收签字后，将联单第一联副联留存归档，且保存期限不少于五年。联单第二联交所属环境保护行政主管部门，联单第一联正联及其余各联交付运输单位随危险废物转移运行。

（六）天台屋顶外墙

（1）天台屋顶

- 准备好梯子、编织袋、扫把、垃圾铲、铁杆等工具；
- 将梯子放稳，人沿梯子爬上雨蓬，先将雨蓬或天台的垃圾清理装入编织袋；
- 将垃圾袋提下并将垃圾倒人垃圾车内，将较大的杂物一并搬运上垃圾车；
- 用铁杆将雨蓬、天台上排水口(管)疏通积水；
- 天台、雨蓬每月清扫1次。
- 清洁时应注意：

- 清洁工上下梯时应注意安全，必须有2人同时操作，防止摔伤；
- 杂物、垃圾袋和工具不要往下丢，以免砸伤行人、损坏工具；
- 清扫时应避开人员出入频繁的时间。

● 清洁标准应达到目视天台、雨蓬无垃圾、杂物，无积水、青苔。

（2）外墙保洁

外墙清洗为外包工作项目，在建筑物外墙清洗工作实际过程中，环境主管负责负责对外墙清洗公司的工作现场进行监管工作。



● 作业前准备

- 环境经理、保洁主管负责审核外包单位营业执照、市特殊工种作业操作证（登高证）、经营业绩，历史评价诚信程度等。
- 建立外包单位合同管理、现场作业人员和作业记录等相关资料库，健全各类监管记录。审核服务供方提供的工作计划、标准和措施。
- 在合同约定的清洗时间内，要求专业委托单位提前10天与项目管理处进行确认，便于现场管理机构提前3～5天发出通知，做好关窗或其它防范措施。
- 要求外包单位提供一周清洗工作计划、工程验收单、清洗外墙的清洁剂；经监管人员用PH试纸对清洁剂送样进行酸碱性测试，检测结果符合要求，方可使用。

● 现场作业监管

- 由保洁主管负责现场作业监管，根据作业进度，确认作业场地、时间。
- 随时抽查作业人员到位情况，如有人员缺席及时要求供方改进，并记录。
- 检查作业人员标识清晰，正确使用安全带、佩戴安全帽施工。
- 督促和检查操作员遵守招标人的规章制度。
- 督促作业人员按合同要求、计划、措施进行外墙清洗工作，督促内容包括：督导作业场地设置警戒区域和警示牌，检查施工工艺和操作流程督导作业人员在规定时间结束作业，恢复、清洁现场，做好监管记录和保存施工人员使用的清洁剂（留样备案）。

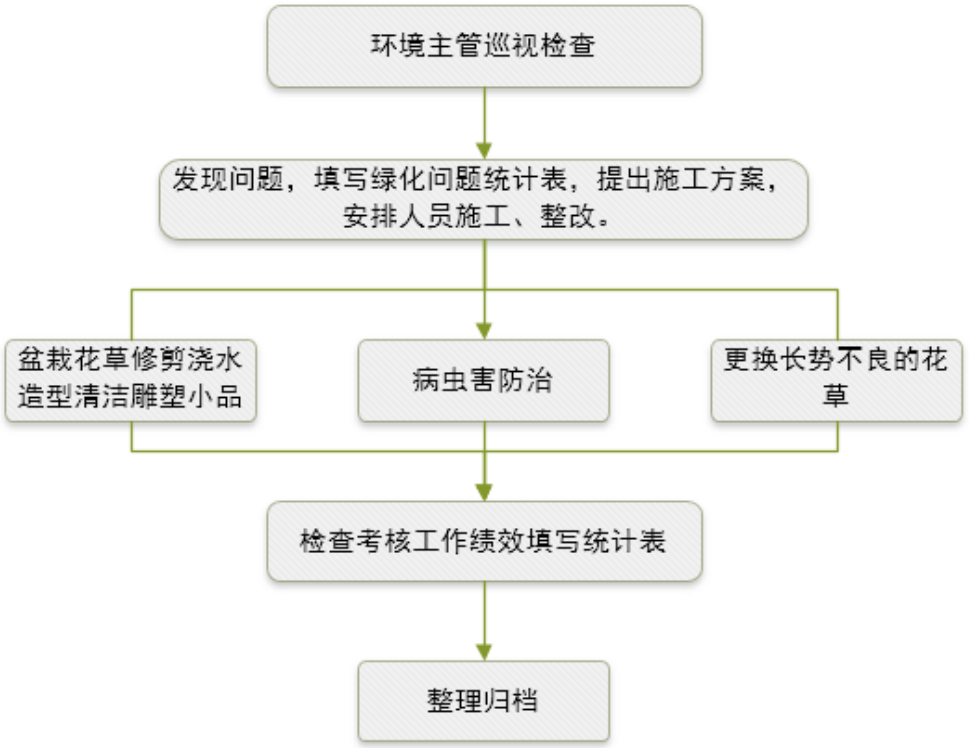
- 作业后验收
  - 对清洗结果进行24小时内的抽检，查到不合格项及时责令整改并将查到的问题和整改情况记录在工程验收单上。



  - 如在考核中发现外包单位的工作达不到相关合同中的规定要求，则向供方发出书面的整改单。

11.2.5 绿化管理

绿化管理，主要为通过对室外现有绿化区域的养护，使其达到美化环境的效果，同时利用不占室内面积支出布置绿化摆放，给室内营造融洽的气氛和舒适的印象，净化空气、舒缓身心，保持环境生态系统的良性循环的效果。



绿化养护服务流程









（一）室外绿化养护

（1）养护管理体系

本企业将在本项目建立以生态型、知识型、规范化、可持续为四维的绿化养护管理体系。

a. 生态型绿化养护

- 本企业将减少对化学防治的依赖，从基地生态系统整体出发，处理好有病虫—寄生—环境因素三者之间的相互关系，实行“以生物防治为主，化学防治为辅”的综合防治措施，实施IPR（有害生物综合治理）战略控制病虫害。
- 本企业将减少对绿植的人为修剪，最大限度地保证绿植的自然形态。在完成对草坪、灌木必要修剪的基础上，本企业将根据乔木自然生长规律，制定基地绿化修剪方案。

b. 知识型绿化养护

- 各种植物均有其美丽的名字和独特的个性，本企业将对小区内每种树种进行绿色标识，向客户展示树木的名称、科属、习性、产地等，同时本企业将在合适的位置进行保持生态环境方面的科普宣传，让客户在于绿色亲密接触的同时增长绿化知识，提高生态意识。

c. 规范化绿化养护

- ISO9001、ISO14001、ISO45001管理体系运用。
- 在区域绿化养护过程中，本企业将按照三体系管理要求，制定本项目绿化养护工作标准和工作程序，明确每一项工作的操作步骤，让员工有章可依，不断提高绿化管理质量。



- “零干扰”隐形服务。利用项目运行的波谷时间段进行绿化作业，减少绿化养护工作对访客的影响。

d. 可持续绿化养护

- 根据绿植生长特性，合理搭配区内树木、草坪、花卉，使植物常青，花开不

断。

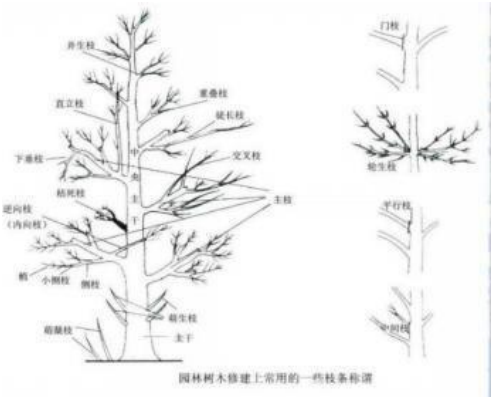
- 充分利用修剪下来的草屑、枝叶等，制成堆肥，实现绿色废弃物的可持续利用，维护生态环境。



（2）绿地养护

a. 修剪

- 上层乔木
  - 修剪原则：依据绿化功能的需要和设计的要求；根据树龄及生长势强弱进行修剪（园林树木修剪上常用的一些枝条称谓），每年春季秋季各1次。

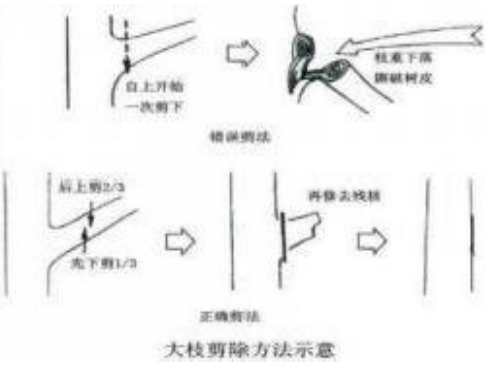




  - 落叶乔木应保持原有树形，适当疏枝，保持主侧枝分布均匀。
  - 常绿针叶树，只剪除病虫技、枯死枝、生长衰弱枝、过密的轮生枝和下垂
  - 行道树分枝点以上枝条酌情疏剪或短截。
- 中层灌木和小乔木

- 修剪原则：依据绿化功能的需要和设计的要求；根据苗木生长是否遮挡视线或者阻碍交通，适当修剪，每年春季秋季各1次。
- 有明显主干型灌木，修剪时应保持原有树型，主枝分布均匀。
- 丛枝型灌木预留枝条大于30cm，多干型灌木适当疏枝。枝条短截时应留外芽，剪口应位于留芽位置上方0.5cm。
- 修剪直径2cm以上大枝及粗根时，截口必须削平并涂防腐剂。

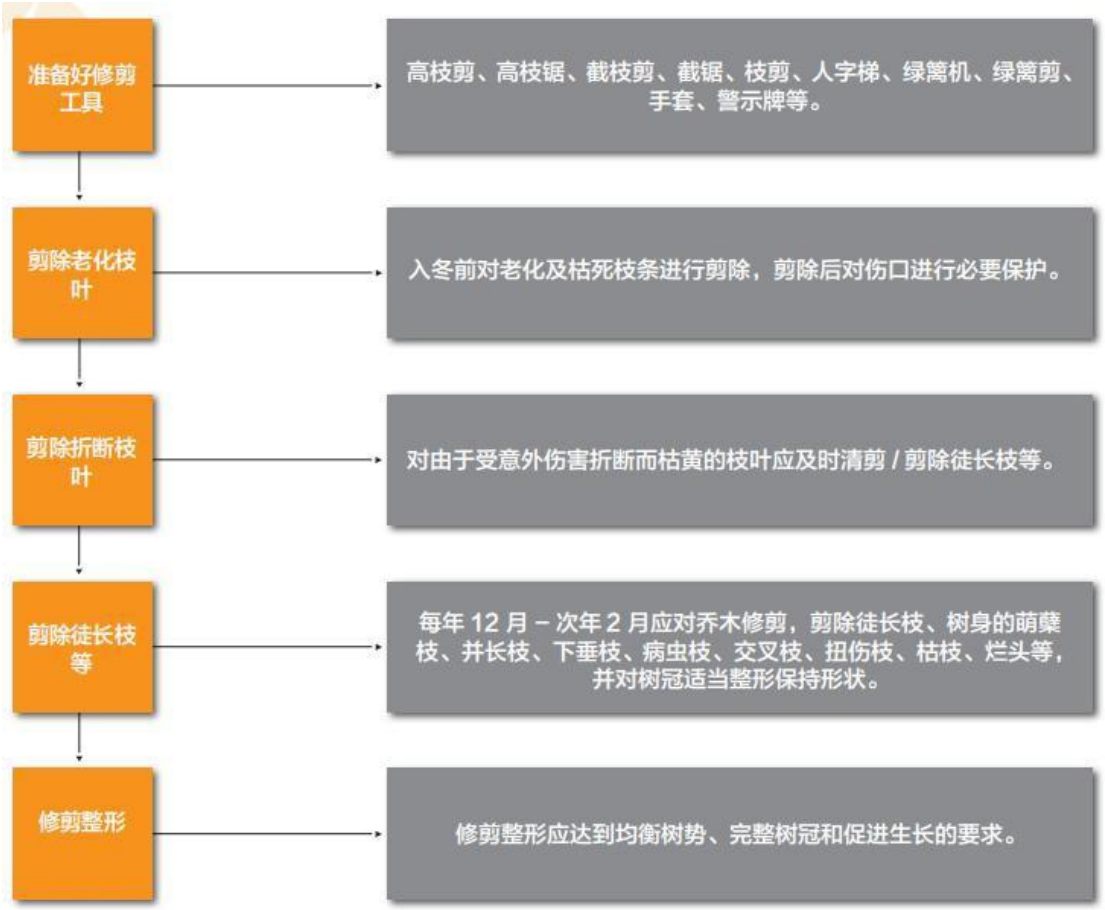




大枝剪除方法示意



- 乔木修剪-工作流程



- 灌木修剪-工作流程



- 支撑
  - 范围要求：浅根性乔木、位于开阔场地或者风口位置的乔木、胸径20cm以上且位于地库顶板上的乔木，均需常年绑扎支撑。腐朽的支撑材料应及时更换，重新绑扎。
  - 乔木支撑统一为四脚支撑。
  - 支柱统一使用杉木杆，支撑材料长短、粗细一致、无拼接，与苗木接触位置必须加垫保护（护垫颜色与树干近似）。
  - 各支架高度、角度、方向必须一致，保证整个环境的整洁，绑扎后的树干保持直立（各别姿态特殊的苗木例外）。

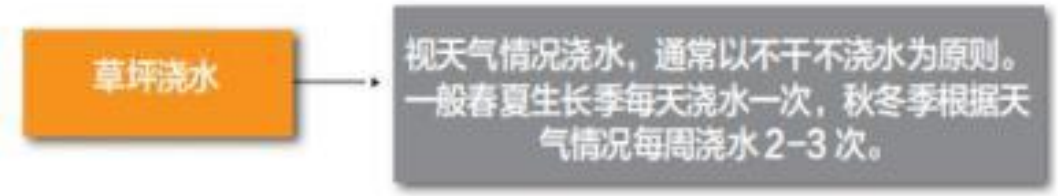




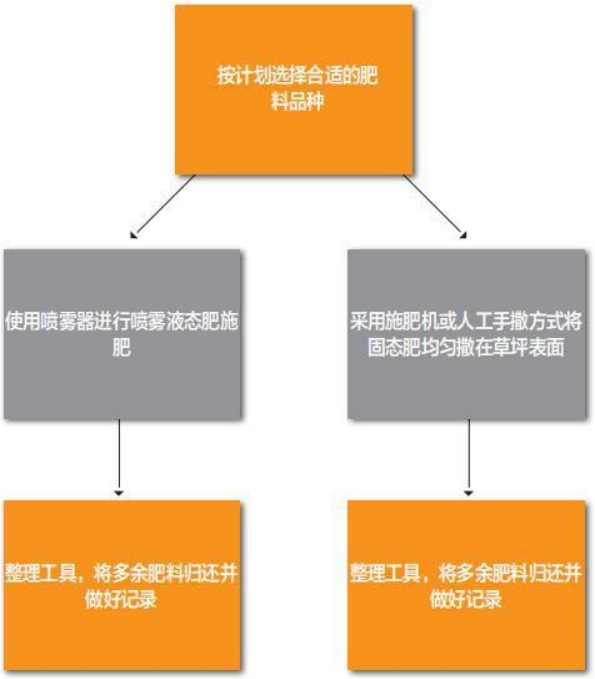

b. 浇水、施肥、树木开盘

- 浇水灌溉
  - 春夏植物萌芽开花季节，至少每天1次，避开高温时段；秋季至少每两天1次；冬季视天气情况喷淋，冰雪天气应及时除雪，防止压枝，常绿苗木在低温期，浇足水后可封穴越冬。
  - 为保证苗木正常生长，应做到“不干不浇，浇则浇透”。过度浇灌，

容易积水，造成沤根，所以“不干不浇”；灌溉不透，容易造成土壤湿润假象，实际根部未能接触并吸收水分，所以“浇则浇透”。即使土壤水分充足，仍需要喷淋枝干叶片，保持水分。



- 施肥
  - 每年4月、11月各施一次复合肥。施肥量（干施量）乔木250克/株·次，花灌木150克/株·次，种植块30克/㎡·次，草坪10克/㎡·次。
  - 行道树及开挖条件允许的绿地内乔木、花灌木、整形灌木，结合开盘松土采取沿树木环沟深挖30cm（或穴施）的方法进行施肥；有树池铺装的的行道树可揭开1-2处盖板，采取打孔施肥的方法进行施肥；种植块、地被及无开挖条件的绿地内乔木、花灌木、整形灌木采用撒施或用水溶解后浇灌；施肥后必须及时进行浇水、喷淋，防止苗木根部、叶片灼伤。



- 施肥-工作流程
  - 所有施肥方法均按点一片一区的步骤进行以保均匀；
  - 长效肥施肥周期按肥料使用说明进行；
  - 快绿美及尿素只在重大节日、检查时用于追绿，其他期间严格控制使用。

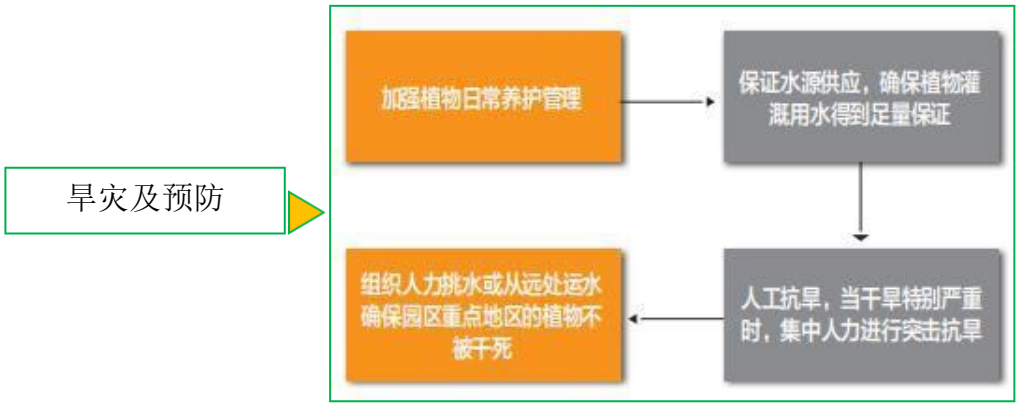
- 树木开盘
  - 树木开盘：有开盘条件的乔木、花灌木、整形灌木每年开盘松土不少于2次（春、冬季），盘面直径以树木胸径8-10倍为宜，要求线条圆滑、盘面平整。
  - 树池形态保证圆润饱满，草皮可用圆规法切割，可放置沙土砾石，若摆放树皮，需环状摆放，禁止随意散置。

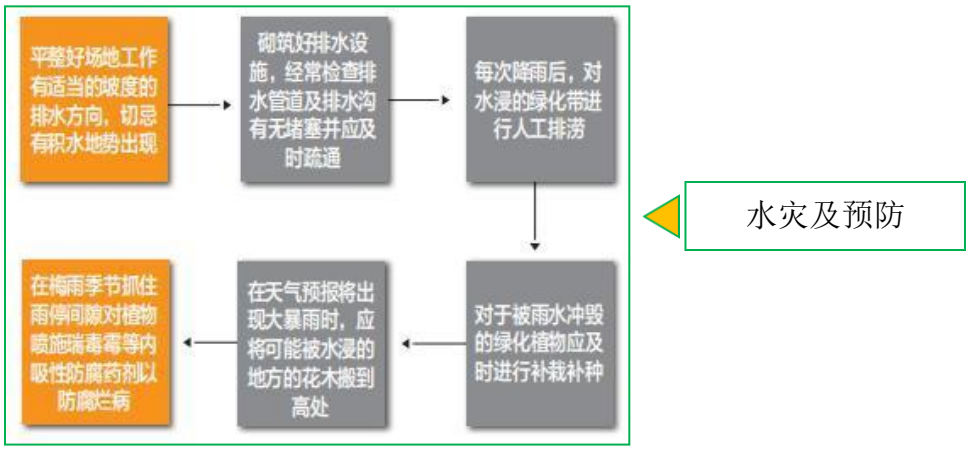


树皮　　沙土　　砾石

c. 夏、冬季节保护措施

- 夏季保护
  - 高温期间，苗木枝干需裹草绳，用以浇灌喷淋后保持水分；灌木应支起防晒网（中间留有空隙，不可直接接触苗木），防止烈日直射，高温灼伤苗木枝叶；早晚时间段喷淋浇灌苗木草坪，避开高温时段。
  - 一旦发现苗木脱水，应及时修剪枯枝，并适当疏枝，浇水抢救。





- 冬季保护
  - 对不耐寒和长势较弱的植株应分别采取不同防寒措施；同时注意防寒措施应坚固、美观、规整，与环境相协调（防寒布为绿色）。
  - 低温天气来临前，对苏铁等南方植物，应及时缠绕草席并包裹保温膜，根部灌水封穴越冬。

（3）环境卫生及设施维护方案

a. 绿地清洁卫生

- 随时保持绿地清洁、美观。
- 及时清除死树、枯枝。及时清除垃圾、砖头、瓦块等废弃物。
- 及时清运剪下的草、树枝等。清理出的废弃物堆在绿地现场小得超过当天。
- 座椅、果屑箱、标志牌等公共设施每天擦洗一次。
- 及时清除绿地设施上的牛皮癣及乱涂画痕迹。
- 经常冲洗树木枝叶上的积尘。
- 健康步道保持干净、整洁。

b. 绿地设施维护

- 绿地设施包括园路、花台、花架、亭廊、序椅、园灯、栏杆、标志牌、责任牌、提示牌、“身份证”挂牌、果屑箱等园林小品及供水阀门、喷头等设施。
- 绿地设施应保持完好无损，发现缺损应及时修补、更换。

c. 绿化扬尘治理

- 树池覆盖。所有行道树及其他绿地内树池必须实施覆盖，树池内不能有露土。覆盖方式可采用硬覆盖（树盖板或透水材料覆盖）或软覆盖（栽植草坪或地被植物覆盖）
- 植物冲洗降尘。对各类绿地表面的植物叶面的积尘经常进行定期冲洗，保证植物叶片无积灰。

d. 绿化保护和监管

- 绿地红线范围内不被侵占，绿地版图完整，花草树木不受破坏，无乱停放车辆、摆押设点、牵绳挂物的现象。
- 做好辖区内单位绿地的日常养护管理工作的监管和指导，发现问题要督促相关单位处理

e. 全年绿化养护工作计划及频次

月份	绿化养护计划
一月份：全年中气温最低的月份，露地树木处于休眠状态。	
一月	冬季修剪：全面展开对树木的整形修剪作业，本月以行道树为重点；大小乔木上的枯枝、伤残枝、病虫枝及妨碍架空线和建筑物和行车安全的枝杈进行修剪。
	行道树检查：及时检查行道树绑扎、立桩情况，发现松绑、铅丝嵌皮、摇桩等情况时立即整改。
	防治害虫：冬季是消灭园林害虫的有利季节。可在树下疏松的土中挖集刺蛾的虫蛹、虫茧，集中烧死。
	绿地养护：绿地、花坛、草坪等地要注意清理杂草；草坪要及时挑草、切边。
	草花：迎春节布置草花，注意做好浇水工作（视当年春节时间而定）。
二月份：气温较上月有所回升，树木仍处于休眠状态。	
二月	修剪：继续对大小乔木的枯枝、病枝进行修剪。月底以前，把各种树木修剪完。
	统计养护工地缺苗数量。工程养护的疏花蕾工作
	防治害虫：继续以防刺蛾和蚧壳虫为主。
三月份：气温继续上升，中旬以后，树木开始萌芽，下旬有些苗木开花	
三月	植树：春季是植树的有利时机。工地缺苗补种，种植灌木时也应做到随挖、随运、随种，并充分浇水，以提高苗木存活率。
	春灌：因春季干旱多风，蒸发量大，为防止春旱，对绿地等应及时浇水。
	施肥：地被植物的松土、除草工作。对植物施用基肥。
	防治病虫害：本月是防治病虫害的关键时刻。一些苗木（如瓜子黄杨、海桐等）出现了煤污病，瓜子黄杨卷叶螟也出现了（采用喷洒杀螟松等农药

月份	绿化养护计划
	进行防治）。新长嫩芽的蚜虫防治（红叶石楠、海桐），刺蛾可以继续采用挖蛹方法。
四月份：气温继续上升，树木均萌芽开花或展叶开始进入生长旺盛期。	
四月	继续植树：四月上旬应对冬季死亡的灌木（无刺构骨球红叶石楠、毛鹃等）及时拔除补种对新种树木要充分浇水。
	灌水：继续对养护绿地进行及时的浇水。
	施肥：对草坪、灌木结合灌水，追施速效氮肥，或者根据需要进行叶面喷施。
	修剪：剪除冬、春季干枯的枝条，可以修剪常绿绿篱。
	防治病虫害：①蚧壳虫在第二次蜕皮后陆续转移到树皮裂缝内、树洞、树干基部、墙角等处分泌白色蜡质薄茧化蛹。可以用硬竹扫帚扫除，然后集中深埋或浸泡。或者采用喷洒杀螟松等农药的方法。②蛀干害虫开始活动了，可以采用嫁接刀或自制钢丝挑除幼虫，但是伤口要做到越小越好。③其它病虫害的防治工作。
	绿地内养护：注意大型绿地内的杂草及攀援植物的清理。草坪割草作业此时开始进行，也要进行挑草及切边工作。
	草花：迎五一替换冬季草花，注意做好浇水工作。
	其它：做好绿化护栏油漆、清洗、维修等工作。
五月份：气温急骤上升，树木生长迅速。	
五月	浇水：树木展叶盛期，需水量很大，应适时浇水。
	修剪：修剪残花。行道树进行第一次的剥芽修剪。

月份	绿化养护计划
	防治病虫害：以捕捉天牛为主。刺蛾第一代孵化，但尚未达到危害程度，根据养护区内的实际情况做出相应措施。由蚜虫等引起的煤污病也进入了盛发期（在紫薇、海桐、夹竹桃等上），在5月中、下旬喷洒10—20倍的松脂合剂及50%三硫磷乳剂1500—2000倍液以防治病害及杀死虫害。（其它可用杀虫素、花保等农药）对蚧壳虫的工作，检查绿地内蚧壳虫易生长的植物下旬进行防治。法国梧桐网蝽防治，农药1500——1800倍菊脂攻击、吡虫啉混用防治，樟叶冥、木虱防治
	草坪勤割草，生长旺季每周割草一次。
六月份：气温高。	
六月	浇水：植物需水量大，要及时浇水。
	施肥：结合松土除草、施肥浇水以达到最好的效果。
	修剪：继续对行道树进行剥芽除蘖工作。对绿篱、球类及部分花灌木实施修剪。
	排水工作：有大雨天气时要注意低洼处的排水工作。
	防治病虫害：六月中、下旬刺蛾进入孵化盛期，应及时采取措施，现基本采用50%杀螟松乳剂500—800倍液喷洒。（或用复合BT乳剂进行喷施）继续对天牛进行人工捕捉。月季白粉病、青桐木虱等也要及时防治。
	做好树木防汛防台前的检查工作，对松动、倾斜的树木进行扶正、加固及重新绑扎。
	草坪勤割草，生长旺季每周割草一次。
	草花：布置草花，注意做好浇水工作。
七月份：气温较高，中旬以后可能会出现大风大雨情况。	
七月	移植常绿树：雨季期间，水分充足，可以移植针叶树和竹类，但要注意天气变化，一旦碰到高温要及时浇水。

月份	绿化养护计划
	排涝：大雨过后要及时排涝。
	施追肥：在下雨前干施氮肥等速效肥。
	行道树：进行防台剥芽修剪，对与电线有影响的树枝一律修剪，并对树桩逐个检查，发现松垮、不稳立即扶正绑紧。事先做好劳力组织、物资材料、工具设备等方面的准备，并随时派人检查，发现险情及时处理。
	防治病虫害：继续对天牛及刺蛾进行防治。防治天牛可以采用50%杀螟松1：50倍液注射，（或果树宝、或园科三号）然后封住洞口，也可达到很好的效果。香樟樟巢螟要及时的剪除，并销毁虫巢，以免再次危害。法国梧桐网蝽防治不能疏忽。
	草坪勤割草，生长旺季每周割草一次。
八月份：仍为雨季	
八月	排涝：大雨过后，对低洼积水处要及时排涝。
	行道树防台工作：继续做好行道树的防台工作。
	修剪：除一般树木夏修外要对绿篱进行造型修剪。
	中耕除草：杂草生长也旺盛，要及时的除草，并可结合除草进行施肥。
	防治病虫害：捕捉天牛为主，注意根部的天牛捕捉。蚜虫危害、香樟樟巢螟要及时防治。潮湿天气要注意白粉病及腐烂病，要及时采取措施。
九月份：气温最高，迎国庆做好相关工作。	
九月	修剪：迎接市容工作，行道树三级分叉以下剥芽。绿篱造型修剪。绿地内除草，草坪切边，及时清理死树，做到树木青枝绿叶，绿地干净整齐。
	施肥：对一些生长较弱，枝条不够充实的树木，应追施一些磷、钾肥。
	防治病虫害：穿孔病（樱花、桃、梅等）为发病高峰，采用500%多菌灵1000倍液防止侵染。做好其它病虫害的防治工作。

月份	绿化养护计划
	草花：迎国庆，草花更换，选择颜色鲜艳的草花品种，注意浇水要充足。
	节前做好各类绿化设施的检查工作。
十月份：气温下降，十月下旬进入初冬，树木开始落叶，陆续进入休眠期。	
十月	做好秋季植树的准备，下旬耐寒树木一落叶，就可以开始栽植。
	绿地养护：及时去除死树，及时浇水。绿地、草坪挑草切边工作要做好。草花生长不良的要施肥。
	防治病虫害：继续捕捉根部天牛。用刮刀沿着虫道，刮除树木表皮，直至挖出天牛幼虫；用榔头沿着虫道敲击树干，敲扁虫道，将天牛幼虫敲死，适用于天牛在表皮危害的时候，对进入木质部的天牛幼虫可采用人工钩杀、插毒签或向虫孔注药的方式。香樟樟巢螟也要注意观察防治。
	草坪复播：暖季型草坪进入了枯黄季，此时进行冬季型草坪复播工作。
十一月份：进入冬季。	
十一月	植树：继续栽植耐寒植物。
	翻土：对绿地土壤翻土，暴露准备越冬的害虫。
	浇水：对干、板结的土壤浇水，要在封冻前完成。
	树干用石硫合剂刷白，全冠喷涂石硫合剂。
十二月份：低气温，开始冬季养护工作。	
十二月	冬季修剪：对些常绿乔木、灌木进行修剪。
	消灭越冬病虫害。
	做好明年调整工作准备：待落叶植物落叶以后，对养护区进行观察，编制要调整的计划。
	草花：布置春节草花，注意做好浇水工作。

（二）室内绿化摆放

室内绿化的摆放是指人们按照室内环境的特点，利用以室内观叶植物为主的观赏材料，结合人们的生活需要，对使用的器物和场所进行美化装饰。盆绿的摆放不仅可起到美化作用，还可改善室内环境、调整空间结构。

（1）植物的摆放原则

在摆放过程中，为达到理想的效果，应遵循三项原则：

- 美学原则：美是室内绿化的重要法则，没有美感也就谈不上装饰。因而，在布置过程中需通过设计以达到主题明确、布局合理、层次分明、形状和色彩，必须通过一定的形式加以表现。
- 实用原则：在室内绿化布置设计过程中，不仅要考虑观赏效果，还应综合考虑功能要求，如在办公场所应以摆放清秀典雅的绿色植物为主，以创造一个安宁、优雅的工作环境，使人在工作之余让绿色调节视力、缓和疲劳，起镇静悦目的功效。
- 经济原则：室内绿化布置的从经济出发，就是要按不同的场地、不同的位置、不同的要求在绿化摆放的品种、器具的搭配上采取不同的标准。




（2）绿化租摆示例

类型	品种	特性	图例
大型	幸福树	性喜高温多湿、阳光足的环境；耐高温、畏寒冷、宜湿润、忌干燥。叶子茂密青翠，充满活力朝气，可以作为生旺的植物，为人们带来幸福的寄意	
大型	棕竹	耐阴，耐湿，耐旱，耐瘠，株丛挺拔翠秀	
大型	散尾葵	性喜温暖湿润、半阴且通风良好的环境，怕冷，耐寒力弱。能够有效去除空气中的苯、三氯乙烯、甲醛等有挥发性的有害物质	
大型	金山棕	棕竹的一个变种，植株秀丽，叶裂片细而匀称，四季常绿，性喜温暖湿润和通风良好的环境，生长适温为20-30℃	
大型	铁树	名贵的盆栽观赏植物，喜温湿，耐阴生长异常缓慢，茎高可达3M，需生长100年，株精壮、挺拔，叶族生茎顶羽状复叶，寿命在200年以上	

中型	散尾葵	性喜温暖湿润、半阴且通风良好的环境，怕冷，耐寒力弱。能够有效去除空气中的苯、三氯乙烯、甲醛等有挥发性的有害物质	
中型	富贵竹笼	为常绿直立灌木，喜温暖湿润，阴蔽环境，喜散射光。具有消毒功能，可以有效吸收废气，制造氧气，改善空气质量。	
中型	杏叶藤	又名心叶藤，因其叶片酷似心形而得名，是一种优雅的绿护观叶植物。常绿、喜半阴，喜温暖多湿气候，忌阳光暴晒。具有美化环境，绿化装饰，净化空气等的作用	
中型	绿萝	高大藤本，茎攀援、节间具纵槽，多分枝、枝悬垂。幼枝鞭状，细长，粗3-4毫米，节间长15-20厘米，喜湿热的环境，室温10℃以上安全过冬，能吸收空气中的苯、三氯乙烯、甲醛等因此非常适合摆放在新装修好的居室中。	
中型	发财树	为多年生常绿灌木,性喜温暖、湿润向阳或稍有疏荫的环境，生长适温20℃至30℃，在园林绿化中可以作为庭荫树应用，用来遮阴。	

中型	绿宝	树形美观，树姿优雅．花期长，花朵大，花香淡雅，花色美且多，几乎每个枝条都有花序，一个花序轴上的许多花朵往往同时开放，排成一长串金黄色的花带，令人赏心悦目。	
中型	夏威夷椰子	性喜高温高湿，耐阴，枝叶茂密、叶色浓绿，并富有光泽，羽片雅致，给人以端庄、文雅、清秀之美感	
中型	巴西木	喜高温多湿气候。对光线适应性很强，稍遮荫或阳光下都能生长，生命力强，只需要阳光、空气和极少的水凭着自身的潜在能量能活得很好	
小型	吊绿萝	为阴性植物，多盆栽作为攀藤观叶花卉，性喜温暖、潮湿环境，能有效的吸收一氧化碳和有害物质、释放氧气净化着空气。	
小型	绣球花	洁白丰满，大而美丽，其花色能红能蓝，令人悦目怡神，是常见的盆栽观赏花木。	
小型	杜鹃	花冠鲜红色，为著名的花卉植物，具有较高的观赏价值	

小型	粉掌	多年生常绿草本花卉。性喜温热多湿而又排水良好的环境，怕干旱和强光暴晒。四季开花	
小型	凤梨	亦耐半阴，夏季喜凉爽、通风，亦能稍耐干燥气候。是一种观赏性很强的观花观叶植物	
小型	红掌	喜暖畏寒，喜湿怕旱，喜阴忌晒。花朵独特，有佛焰花序，色泽鲜艳华丽色彩丰富，每朵花花期长，花的颜色变化大，花序从苞叶展开到花的枯萎凋谢，颜色发生一系列的变化，由开始的米黄色到乳白色，最后变成绿色，枯萎之前又变成黄色，有极大观赏价值。	
小型	仙客来	喜温暖，怕炎热。较耐寒，可耐0℃的低温不致受冻。叶片能吸收二氧化硫，并经过氧化作用将其转化为无毒或低毒的硫酸盐等物质。	
小型	圣诞花	学名一品红，是短日照植物，喜温暖喜湿润，喜阳光。花色鲜艳，花期长正值圣诞、元旦、春节开花，盆栽布置室内环境可增加喜庆气氛；也适宜布置会议等公共场所。	

（3）摆放的布置（预设）

楼层	区域	规格/品牌	规格cm	单位	数量	盆器要求说明
1F	电梯口	万年青	50	棵	12	瓷盆

	公共区	红掌	35	棵	20	瓷盆
		吊兰	15	棵	30	瓷盆
		吊绿萝	15	棵	20	瓷盆
		绿萝	140-160	棵	4	自吸水花盆
		独杆绿宝	140-160	棵	12	自吸水花盆
2F-3F	会议室/接待室/	绿宝	140-160	棵	8	自吸水花盆
		吊绿萝	15	棵	30	瓷盆
	电梯口	万年青	50	棵	12	瓷盆
	公共区域	绿宝	140-160	棵	4	自吸水花盆
		防腐木花架	80-100	个	4	
		水培植物	15	棵	40	
		非洲茉莉	110	棵	3	自吸水花盆
		竹笼	160	棵	8	自吸水花盆
		吊绿萝	15	棵	40	
		万年青	60	棵	40	瓷盆
楼梯	楼梯平台	吊绿萝	15	棵	18	瓷盆
	楼梯转角	绿宝	140-160	棵	12	自吸水花盆

（4）监管措施

- 专业供方负责编制绿化摆放和养护工作计划，要求服务供方上报的绿化养护计划，由保洁主管和项目经理一起进行审核，编制的计划必须内容全面，并符合本项目实际绿化摆放的需求。并对工作计划执行过程和结果进行监管。
- 绿化工对每天绿化摆放的现场进行巡检，巡检内容包括绿化摆放位置是否合理、养护是否得当周到、是否存在枯萎等，并对巡检结果进行记录，

必要时向项目经理提出，要求专业供方进行整改。

- 环境部建立和完善绿化摆放养护管理技术档案，方便总结、分析和改进工作。建立完整的绿化摆放档案，及时收集、积累、整理、分析和总结经验，分类整理，装订成册，编好目录，分类归档。






（5）专业供方绿化摆放要求

- 大门入口及前台两侧，一般选用中、高大植物作为背景，以提升整体形象，前台上摆放一盆插花起到画龙点睛的作用。特别是重要节日期间入口及前台，增放色彩鲜艳的草本花卉，以增加景观效果，增添节日气氛。
- 室内盆花植物摆放，是根据室内空间大小、光照条件、艺术性及与室内摆放用品整体协调性一致为原则。
- 电梯厅及走廊，一般缺少直接光照，布置采用中、小型观叶植物，体现轻快明朗、舒适的特点。
- 室内植物养护，盆花根据实际情况按周期性调换，做到盆清、叶青、花鲜、无枯枝黄叶、残花，并对生长不良的植物及时调换。盆花植物的运输、装卸，轻搬、轻放无损坏，散落物随时清理保持环境整洁。
- 盆花植物日常维护浇灌、清理、修整工作原则上在非办公时段完成。
- 盆栽植物摆放期间的正常养护施肥，以无气味的无机肥为主，严禁施用有机肥及有气味的无机肥。
- 发现盆花病虫害及时调换，严禁室内喷洒农药。
- 发生对盆栽植物摆放及周围环境影响不良的投诉，一般情况当天处理完

毕。

（6）每日检查项目

- 盆景是否有枯枝烂梢。
- 土壤是否有发白表层干裂。
- 叶子是否清洁、有无虫害。
- 植物叶片少于1/3的是否调换。
- 有无烂盆、坏盆、缺底盆。
- 鲜花是否调换、枯萎等。
- 整改情况。

（三）绿化养护监管

室外绿化在质保期内，有建设方负责维护，我司派员进行监管。

（1）品质监管

室外绿化养护应根据考虑环境季节气候条件，制定不同时间阶段的养护方案，环境部应对绿化养护服务供方的服务能力及服务业绩进行综合考察。

项目	区域	工作标准	作业频度	检查方法
修剪	绿篱、树木	平整圆滑，造型优美	1次/月	目测
	花卉	无枯枝、病虫枝、妨碍观瞻的枝条。	1次/月	目测
修剪	室内盆栽	无枯枝、残枝	1次/月	目测
	草坪	平整	1次/周	目测
施肥	绿篱、树木	使用复合肥料	1-2次/季	检查
	花卉	使用复合肥料	1次/季	检查
	草坪	以氮肥为主，结合磷、钾肥等有机肥	2次/季	检查
抗旱	花卉、苗	泥土不染花叶、永不冲到苗	2次/日	目测
	树木	冬早晚不浇水、夏中午不浇水	2次/周	抽查

项目	区域	工作标准	作业频度	检查方法
		浇水不遗漏、无旱死、早枯的现象	2次/日	抽查
防病治虫	绿篱、树木、花卉	无明显枯枝、死杈	1次/月	抽查
		有虫害枝条2%以下		
	施药		多次/季	检查
日常	中耕、除杂草	无明显杂草、树木底下土面层部板结、透气良好	2次/季	抽取平均值
养护	补栽、补种	无明显黄土暴露、缺株在0.05%以下	及时补种	抽查
	防风、排涝	无积水、树木无倾斜	1次/日	目测
	巡视垃圾	无垃圾、无杂物、无飘落物	多次/日	目测

（2）内容监管

- 环境部督促绿化服务供方按养护计划实施绿化养护工作，内容包括如：
  - 按绿化合同和养护计划要求及频次进行绿化养护工作。
  - 督促养护人员进行浇水、抹叶、除尘、修剪、清除杂物等日常性绿化养护工作，并做好养护措施工作记录。
  - 按绿化养护合同实施管辖区域室内盆花的摆放，保证盆花品种、数量、摆放位置等符合绿化养护合同或管理中心的其他要求。
  - 按季节和现场实际情况及时更换管辖区域盆花和花坛的各类花卉或盆栽。
  - 每月上报下月绿化养护工作计划、措施。
  - 每月向环境部提交上月的《室内外绿化养护措施记录表》及工作小结。
- 环境部负责对绿化供方绿化养护工作进行监督和检查，内容包括：

- 每月至少以绿化检查标准为准则，检查管辖区域室内、外绿化状况检查一次，发现与绿化标准不符合，及时通知绿化供方整改，并记录。
- 如因管辖区域开展重大活动或其他原因对绿化工作有特殊要求，在第一时间与服务供方联系，按重大活动或其他专项布置要求对供方绿化布置工作进行监督、检查，并在活动结束后及时清场，不影响管辖区域对外的正常运营。
- 每月绿化服务供方的当月养护工作按抽查情况、措施落实情况、服

  务质量、成活率等进行考核、打分，填写《室内外绿化养护考核表》，作为对服务供方的考核依据。

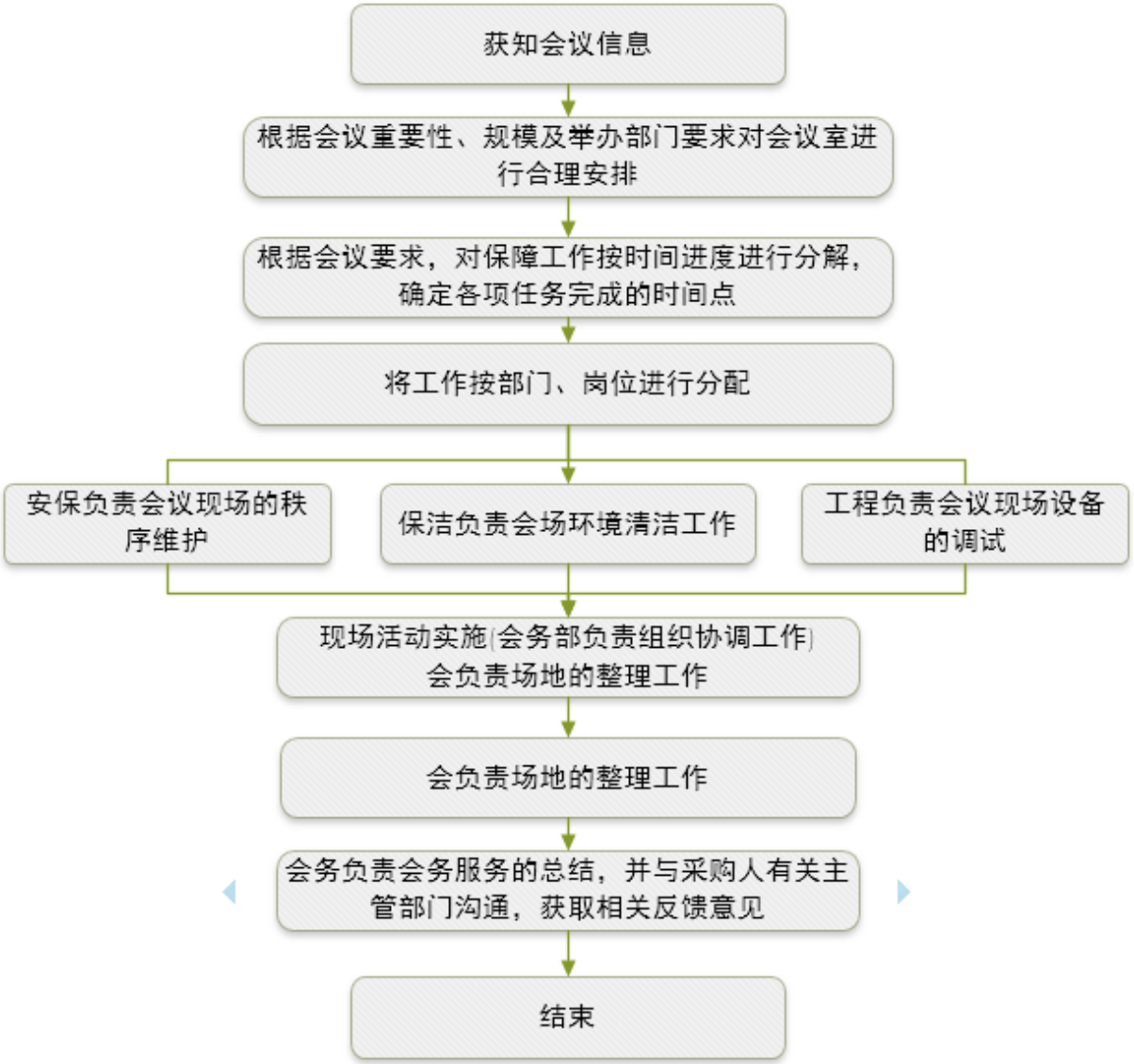
11.2.6 会务服务

会务服务，就是配合会议组织方，完成各类会议的相关预约、会议准备、会议现场服务。做到仪表整洁，操作规范，用语文明，微笑服务；接到会议通知，提前进入会议室，做好会议准备工作；会议开始前在会议室门口迎候客人到达，做到精神饱满，仪容、仪表端庄大方，微笑迎客；迎客入座，按时提供茶水；会议结束时，检查会议室内是否有客人遗忘的物品，清理桌上的茶具、饮料等。





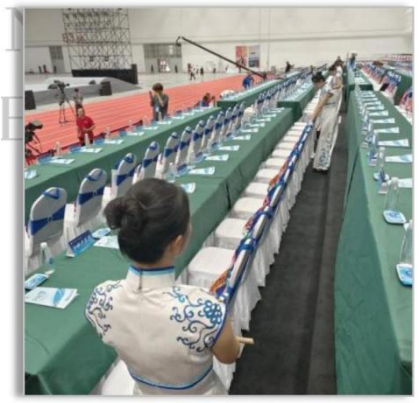
会务服务流程



（一）标准要求

（1）总体要求

- 信息接受：根据客户方提供的《一周工作安排表》网上会议登记流程，确认会议室，及会议类别、与会人员数量、会议室的场地布置等，在“会议服务日志簿”上详细记录。在会议召开前一天再次确认会议室布置的基本要求，填写《会议室使用情况登记表》。临时增加的会议，行政主管根据客户方的需要，填写《临时会议联系表》，对服务员安排工作；
- 会议准备：根据会议的要求领用所需的会议用品、布置会场，检查会议用品的有效期、会议室的设备、设施的完好情况，确保会议的正常进行；
- 会场布置：会议前1小时，由会务服务员检查会场卫生、灯光等情况，并根据服务要求布置会场；召开前15分钟打开灯光。具体根据《日常会议服务操作规程》执行；
- 会场迎宾：会务服务员于会议召开前15分钟在会议室门口迎宾。如一些小型会议无需迎宾，会务服务员可在提供饮水和基本服务后离开；
- 会务服务：会务服务员应适时进入会议室续茶及提供相关服务，如属于重要会议，会务服务员在会前服务后应立即离场，后根据要求适时进入会议室续茶及提供相关服务
- 会中茶歇：会议中间设立茶歇，摆放点心水果、咖啡、饮料、果珍等。提供的食品符合食品卫生标准；



- 会场整理：会议结束后，会务服务员应立即整理会议室，并同保洁部清扫会议室
- 物资采购：行政主管每月填写《会

议预算采购清单》，递交客户方并
及时了解会议用
品的库存情况，每月末及时汇总当月的会议室使用情况表，上交客户方。

（2）人员仪容的要求

- 在规定的服务时间内，始终保持有岗、有人、有服务。工作程序完善，接待服务规范。
- 上岗前，会务组服务员均要做好仪容仪表的自我检查，做到仪容端庄，仪表整洁，符合《员工守则》中有关规定的要求。
- 上岗后，会务组服务员均要站姿端正，精神饱满，面带微笑，全神贯注，随时做好接待出席会议的客人的准备。站姿应保持两脚与双肩同宽，两手自然垂直（或两手相叠，自然垂放在前）





服务仪容仪表及行为规范标准

类别	具体内容	标准	检查方式
仪容仪表	着装	着装统一，制服应整齐、干净、无皱痕；胸卡佩于左胸；高跟皮鞋后跟不得高于5cm。	目测检查
	头发	无异味、无头屑；梳理整齐，用统一头套束起，不染发。	目测检查
	面部	淡妆上岗，不画浓妆或彩妆；口红不得过唇线，粉饼、眼影不夸张。	目测检查

类别	具体内容	标准	检查方式
	手、指甲	不留指甲，不用有色指甲油；指甲保持清洁、无积垢。	目测检查
仪容仪表	个人卫生	身体无异味（含浓重香水味）；口腔无异味，牙齿清洁，无残留物；耳部清洁，无耳垢。	目测检查
	个人饰品	不佩戴戒指，服务时不佩戴结婚戒指；不佩戴耳坠、耳环；不佩戴手镯、手链。	目测检查
行为规范	迎宾站姿	挺胸、收腹、提臀、颈项挺直；保持微笑、平视前方；两臂下垂，双手交叠在腹前；两腿绷直，鞋跟并拢，脚尖向外微分。	培训、考核
	迎宾行走	步伐适中约45—50CM；上身保持端正，大腿幅度小；不得摆胯扭臀。	培训、考核
行为规范	手势	五指伸直并拢，掌心斜向上方，腕关节伸直，手与前臂形成直线；以肘关节为轴，弯曲140度左右为宜，手掌与地面基本形成45度角；引路指示方向时，应掌心向上，四指并拢，大拇指张开，以肘关节为轴，前臂自然上抬伸直，上体稍向前倾，面带微笑，眼睛看着目标方向，并兼顾宾客是否注意到目标。	培训、考核

（二）会务服务流程

接会议议程	会前服务	会场会中服务	会后服务
确定人数及要求	确定会议桌型	迎宾指导工作	开门欢送
安排会晤时间	会议常用物品摆放	会场服务人员安排	检查遗留物品
安排会场地点	盆景鲜花装饰	室内温度及音响	会务服务意见征询
	茶歇食品摆放	确保适时蓄水	会场清理
	横幅指示牌的摆放	会中休息垃圾清理	资料整理归档
	卫生工作及音响	保密工作	
	会场检查及确认		

（1）接会务任务单

接会务议程，确定人数及要求，安排会晤时间，安排会场地点。

- 确定人数及要求
  - 确定会务人数及参加会议人员身份，
- 排会务时间
  - 会议时间会议预定登记表本周会议安排表，
- 安排会议场地点
  - 按照人数安排会场。

（2）会务服务摆台

- 会议桌类型分为：铺台布与不铺台布两种。
- 摆台时常用物品有：席卡、盖杯、毛巾、毛巾篮、矿泉水、玻璃杯、杯垫、文件、铅笔等。
- 摆台前准备：摆台前必须先检查一下所需的所有用具，如有破

损、污垢等问题应及时调换。

物品名称	标准	物品名称	标准
席卡	大小一致、表面无污垢、无缺口	盖杯	清洁无茶垢，杯体无缺口或裂缝
毛巾	整洁无污渍，大小一致、柔软	毛巾篮	整洁完好
玻璃杯	透明无印记，无缺口	矿泉水	大小一致，表面完好，未开口
杯垫	整洁统一无缺口	文件	平整无破损
笔	笔杆及笔端长短一致		

- 服务员要根据与会人数预备足够的盖杯、茶叶、毛巾等会议物品且所有会议要求物品应留有合适备份并按规定整齐摆放。

- 席卡摆放

序号	位置/标准	图示
1	主席台：以主席台前沿为准，席卡正对客人的位置距主席台前沿4cm左右平行摆放。	
2	台下前排：以台子的前沿为准向后约2cm左右，正对客人位置摆放。	
3	演讲台:靠挂在演讲台的前沿上或放置在演讲台台面前端正对客人处。	

- 话筒摆放

序号	位置/标准	图示
1	主席台话筒：主席台上的每个话筒都应放置于与它所对应的席卡左边，话筒与席卡相距距离≤1cm左右。	
2	演讲台话筒：演讲台上的话筒应贴近演讲台台面前沿摆放，因演讲台台面面积较小，话筒的底座由竖直放置改为横向放置。	

- 盖杯的摆放

序号	位置/标准	图示
1	主席台：放置于客人右手处，紧贴席卡后沿，置于席卡右侧摆放，杯柄向客人边摆放并与前沿呈45度角。	
2	台下前排有席卡时：放置客人右手处，紧贴席卡后沿，置于席卡右侧摆放，杯柄向客人边摆并与前沿呈45度角。	
3	台下前排无席卡时：放置客人右手处，距离台面前沿向后约5cm左右或贴靠前沿摆放，杯柄向客人边摆并与前沿呈45度角。	
4	演讲台：以讲台后沿为标准，向前30cm左右放置客人右侧贴向客人右手位置摆放且杯柄与后沿呈45度角。	

- 毛巾的摆放

序号	位置/标准	图示
1	主席台：正对席卡，贴靠席卡后沿横向放置。	
2	台下前排：正对席卡，贴靠席卡后沿横向放置。	
3	演讲台：与盖杯相距1cm左右置于盖杯左侧，垂直演讲台后沿竖向放置。	
4	阅览室贵宾室：放置与席卡后，紧贴盖杯，与茶几前沿平行。	

- 综合摆放

序号	位置/标准	图示
1	● 席卡、盖杯、毛巾为一体的摆放方式： ● 席卡以台子前沿为标准正对客人的位置，距台子前沿约4cm平行摆放。 ● 盖杯放置客人右手处，贴近席卡后沿，置于席卡右侧摆放。 ● 毛巾横放，正对席卡，贴靠放置席卡后。	
2	● 席卡、盖杯、毛巾、矿水、玻璃杯为一体的摆放方式： ● 席卡以台子前沿为标准，席卡正对客人的位置，距台前沿约4cm平行摆放。 ● 玻璃杯紧贴席卡后沿置于席卡右侧摆放。 ● 矿水与玻璃杯距离1cm左右沿同一直线置于玻璃杯右侧摆放。 ● 毛巾置于玻璃杯左侧，横放正对席卡，贴靠放置席卡后。 ● 盖杯与矿水相距3cm左右竖直置于矿水后。	

（3）会务接待服务工作

会场会中服务,迎宾指引工作,会场服务人员安排,室内温度及音效，确保适时续水,会中休息垃圾清理，保密工作。

- 迎宾指引工作
  - 会务服务员应该会前至少30分钟就会至少有一个员工站在会议室门口50公分便找客人，45度角迎候客人，并且要求对进场的宾客行鞠躬礼问好。

- 及时引导客人进会议室请客入座，以免大量客人拥堵会议室门口。
- 参会领导，会议主席人员已进入VIP室，并提供茶水的服务。
- 客人全部进入会议室后应及时关上会议室的门并明确会务负责人的位置，以便能及时联络。

- 会场服务人员安排
  - 保证会场前后门处各有一个服务人员现场开门以及指导服务，小型会议室的需要至少一名服务人员在现场大型会场则需要至少两名服务人员在会场两侧服务宾客。
- 室内温度及音响，
  - 确保室内温度为26度左右，根据领导讲话音量及时对音响声音进行调整
- 确保适时蓄水
  - 要求15分钟为客人斟到一次，随时关注主席台客人的茶水消耗并及时补充。
- 会场休息垃圾清理
  - 会中休息时还应及时清理会议桌上的果皮纸屑等杂物。
  - 注意观察会议室的音响效果，如有不适应及时汇报上级，或音响工马上跟进如遇特别重要会议工程维修部会下派一个现场服务人员跟进。
  - 解决会议的临时需求保障，提供优质的服务。
- 保密工作
  - 服务人员不得将手机录音笔照相摄像机等物品带入会场内，除去所发布的文件，服务人员不得私自保存，严禁将会议资料透露给无关人员。
  - 会议结束后要对会场进行保密检查，有文件或笔记本遗漏需做好登记上交工作。

（4）会务接待结束工作

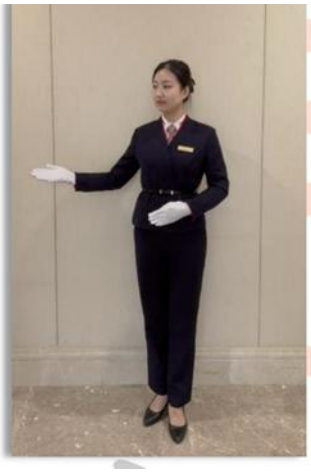
会后服务,开门欢送,检查遗留物品,会务服务意见征询会场清理，资料整理存档。

- 开门欢送
  - 会议结束时，应及时打开会议室的门，服务人员应热情送客礼貌道别
- 检查遗留物品
  - 对会场进行检查，对物品进行登记，并上交相关负责人
- 会务服务意见征询
  - 向会务人员真情服务方面的意见及建议并保留记录以便改进工作
- 会场清理
  - 尽快通知工程维修部及时关闭空调等耗能设备及跟进悬挂条幅额等相关事宜通知公共区域清洁员清理会场卫生。
- 资料整理归档
  - 每次重大接待工作时候都必须要有本次接待过程的文字和图片资料的汇总和归档确保，资料的保密和图像的知识产权保护。

（三）会中服务实施细则

（1）导引

- 在为宾客进行导引服务时，服务人员需展现出专业且贴心的素养。行走时，应始终保持在宾客左前方约一臂之距的位置，步伐沉稳且节奏适中，大致保持2至3步的间隔，既能让宾客感受到引领的方向，又不会给人造成压迫感。




- 当遇有拐弯路段或是台阶之处，这是极易引发安全隐患的节点，服务人员务必及时停下脚步，优雅地回身，面向宾客，眼神关切并以温和、清晰的语调示意：“请您当心脚下，注意安全”，同时辅以适当的手势指引，确保宾客提前预知路况变化，能够从容应对。
- 在引领客人前行的全程，要频繁且自然地运用诸如“这边请您慢走”“里边请，小心碰头”等礼貌用语，声音轻柔却富有亲和力，让宾客在每一个行进瞬间都能体会到被尊重与关怀。不仅为宾客指明道路，更营造出温馨愉悦的氛围。
- 而当送别宾客之际，服务人员的站位同样关键，应悄然移步至宾客的后方，保持约半步的距离，不远不近，既能随时响应宾客可能的需求，又给予他们足够的空间感。目光始终追随着宾客，脸上带着真诚的微笑，轻轻挥手道别，并送上真挚的祝福：“感谢您的光临，期待您下次再来，祝您一路顺风”，直至宾客的身影完全消失在视野之中，完美收官每一次的服务交互。 无论导引还是送行，服务人员都需时刻留意宾客携带的物品、随行人员的状态等细节，随时提供必要的协助，全方位保障宾客在会议场所的顺畅体验。

（2）倒茶水



- 客人抵达后，及时倒茶水，一般会议茶叶为花茶，重要会议茶叶为铁观音或龙井；先为会议室主桌上的客人倒水。
- 步骤：走近就座的客人，站在客人右后方，身体略微前倾，右手小拇指与无名指夹住杯盖，中指和食指卡住杯把，将茶杯端至腹前，左手提暖瓶将水徐徐斟入杯中，七分满为宜，盖上杯盖。在客人右后方续水。退半步转身离开服务下一位客人。

（3）续茶

- 在会议进程中，续茶环节需严格遵循相应流程，以确保服务的细致入微与专业得体。会议开始后的15分钟，服务人员应为客人续第一次茶水，此后，每隔15分钟进行一次续茶操作。不过，在实际操作过程中，服务人员应密切留意客人的饮茶速度，若发现客人饮茶较快或较慢，可灵活、适当调整续茶的间隔时间。
- 当为客人续茶水时，服务人员应悄然移步至客人的右后侧，以优雅、谦逊的“请”的手势，温和地提示客人留意，随后，轻轻、缓慢地将客人的茶杯端出，侧身背向客人，避免打扰客人参会。
- 具体操作手法如下：用右手的小指和无名指稳稳夹起杯盖，大拇指与食指牢牢握住杯把，将茶杯平稳端起；左手握住暖瓶，需特别注意，暖瓶瓶口切不可正对着宾客，应微微侧身、略弯腰，将水徐徐倒入杯中。与此同时，可另拿一块干净的小布，随时擦拭溅落在桌上的茶水，保持桌面整洁干爽。茶水续至杯子的7-8分满最为适宜，

既不会过满溢出，也能满足客人的即时饮用需求。续水完毕后，仔细盖好杯盖，将杯把轻轻转向宾客右侧摆放整齐，并将杯盖微微留一条小缝，以便茶香逸出，让客人能随时惬意品茗。在整个续茶过程中，务必做到轻拿轻放，确保茶具不发出一丝声响，茶水也不会溅出杯外，为客人营造安静、舒适的会议环境。续水示意图如下:



（4）上热毛巾

- 步骤：
  - 热毛巾消毒后应叠好，毛巾开口方向朝右，毛边朝下，放置在毛巾托上。将放好热毛巾的毛巾托整齐摆放在大托盘中。
  - 上热毛巾由两名会务人员配合完成。先从主要客人上起。一人拿大托盘，走到客人右后方，另一人站她右侧，从大托盘中取出一份热毛托（含热毛巾），摆放在客人茶杯托左侧3厘米处。

（5）上咖啡

冲咖啡步骤：应在储备间完成。速溶咖啡冲泡：

- 当需要咖啡的数量超过5杯时，将袋装的速溶咖啡倒入玻璃壶中，按1袋咖啡：140毫升水的比例冲咖啡。充分搅拌后，然后再倒入咖啡杯中。

- 当需要咖啡的数量小于5杯时，每个咖啡杯倒一袋速溶咖啡，用开水冲泡。每杯咖啡充分搅拌。



- 现磨咖啡冲泡：
  - 根据咖啡机的操作步骤，放入咖啡豆，磨好咖啡后，倒入咖啡杯中，摆放在咖啡托上。
  - 准备袋装的奶精1包、砂糖2包。放在咖啡托左侧外环处。
- 上咖啡步骤
  - 将冲好的咖啡放置在托盘中，如果咖啡数量较多，则上咖啡由两名会务人员配合完成。先从主要客人上起。一人拿大托盘，走到客人右后方，另一人站她右侧，从大托盘中取出一杯咖啡（含咖啡托、咖啡勺、奶精、砂糖），双手摆放在客人茶杯托下方1厘米处。咖啡杯柄朝右90度。

（6）续水





15-20 分钟续水一次；进会议室时，鞋子不能发出明显声响，续水时轻拿轻放，发现客人矿泉水喝完或桌上有果皮等杂物，应在续水后拿托盘和夹子，清理桌上多余的杂物（如点心包装、果皮、纸屑）；并补充相应物品；

（7）会场巡视

在会议期间，会务人员应大会会场进行巡视，确保:

- 室内气温恒定，空调温度控制在26℃左右。
- 音响声音适中，就爱那个麦克风调整到最佳位置:无线麦根据使用情况及时更换电池。
- 投影无抖动、无花屏、无色差。
- 灯光亮度与投影相互协调，保证观众清晰的看清屏幕与主讲人。
- 有临时参加会议人员，为其提供座椅
- 及时增添茶水或替换已饮用的矿泉水、纸巾等。
- ---满足与参会人员的其他需求(传递纸条、文件、克风、等)
- 会议期间，服务员要勤观察，若出现工程噪音或停电等突发事件，及时处理上报，保证会议正常进行。
- 会议期间，如客人提出额外要求，视情况及时通知上级或会议负责解决，不能解决的要礼貌婉转的拒绝客人。
- 会中随时和音响师保持联系确保音响设备正常使用，
- 会议期间做好保洁工作，保持警觉性，防灾防盗防会虫。




（8）会议中间休息

- 当演讲人宣布休息时，将会场的门打开，通知音响师播放轻柔、欢快的音乐，音量适中。
- 应礼貌提醒客人随身携带贵重物品。尽快整理补充和更换各种用品，保持台面整洁，注意及时锁门防盗。
- 为客人指示洗手间和吸烟区的方向

- 会议开始前3分钟通知音响师停播音乐。参会人员进场后将门关闭。

（9）茶歇服务

- 会议休息开始前至少5分钟，将各种饮品、茶品、用具准备齐全，人员做好服务准备。
- 礼貌询问客人所需饮品，并迅速为其服务，保证餐台及周围的卫生整洁，及时补充饮品及用具。



- 茶歇结束时整理餐台，恢复原貌撤走并送洗餐具，

11.3 应急预案

11.3.1 突发事件应急处置

紧急事件是本项目指管辖区域内突然发生的可能造成不良后果的紧急事态。应急预案是指为控制、减轻或消除突发事件所造成的不良后果而建立的一系列技术措施、组织措施和处理程序的组合。因此，物业管理行业通常将其称为**突发事件应急处置。**

（一）突发事件服务承诺和标准

对于本项目突发事件处置和管理工作，我们认为应坚持**“预防为主、预防与应急相结合”**的总体方针。

（1）预案处置承诺

- 按照项目实际情况及特殊之处制定充分的应急预案；
- 按照制定预案要求，强化对员工的培训，演练；达到培训有效、训练有素的标准；
- 对突发事件能在第一时间做出反应，并采取相关措施；
- 对发生的突发时间，采取相对应的措施，达到有效控制的要求。

（2）突发事件响应标准

- 突发事件发生后现场主管人员在第一时间（5分钟内）赶到现场；
- 突发事件发生后（有预案）按事先制定制定的预案流程展开；
- （无预案）按紧急事件处理流程展开；
- 发生后项目经理15分钟内赶到指挥；
- 突发事件发生后1小时内向区域、公司相关部门汇报。

（3）突发事件控制标准

- 突发事件基本控制率100%
- 突发事件及时处置率100%

（二）突发事件应急处置的保证措施

突发事件为人为不可控事件，为了将这类事件控制在可控状态，我们将采取一系列的保障措施，这些措施包括：

- 识别辖区内可能发生的突发事件，对可能发生的突发事件设想齐全；
- 制订比较完善、有充分可操作性的应急预案；
- 建立应急指挥系统，包括人员职责、通讯方式、信息传递途径等；
- 通过巡视、监控等手段来监视项目运行过程中可能发生突发事件的隐患，确保在第一时间获取信息；
- 编制员工操作须知，明确不同突发事件不同岗位应如何操作；
- 储备应急物资，配置应对可能发生突发事件的物资装备，编制应急物资储备清单，规定物资装备的储备时间、标识要求、存储方法；
- 每个预案在日常管理中必须演练一次，通过演练改进预案的有效性与可操作性，确认人员及设备的能力、物资装备的满足程度等；
- 制定意外事件综合处置预案，对没有设想到的突发事件也有相应的准备。

（三）针对突发事件处置重点和难点的保障措施

对于可能出现的突发事件，我们将进行分别具体的分析，并将制定相应的应急预案予以保障，但我们认为突发事件处置上的难点在于我们难以预料的意外事件（即未知突发事件）如何应对，这可能成为控制突发事件中的一个关键问题，对此我们提出如下应变方案：

（1）针对未知突发事件的应对措施

我们总结了突发事件的一般处置规律，设定了三个应对意外事件的原则，让所有的部门和员工在面对没有设想到的突发事件时候，能够依据这些原则作出正确反应。这些原则是：

（2）以快速报告为第一时间

- 现场发现人或当事人第一时间向当班领班人员\主管报告，并根据现场情况采取可能的应对措施；

- 当班领班人员\主管闻讯后第一时间到达现场，了解情况并报告项目经理，同时视情况通知相关方；
- 有关负责人到达现场后在第一时间提出得当的应对措施，并立即组织实施。

（3）以人安全为第一原则

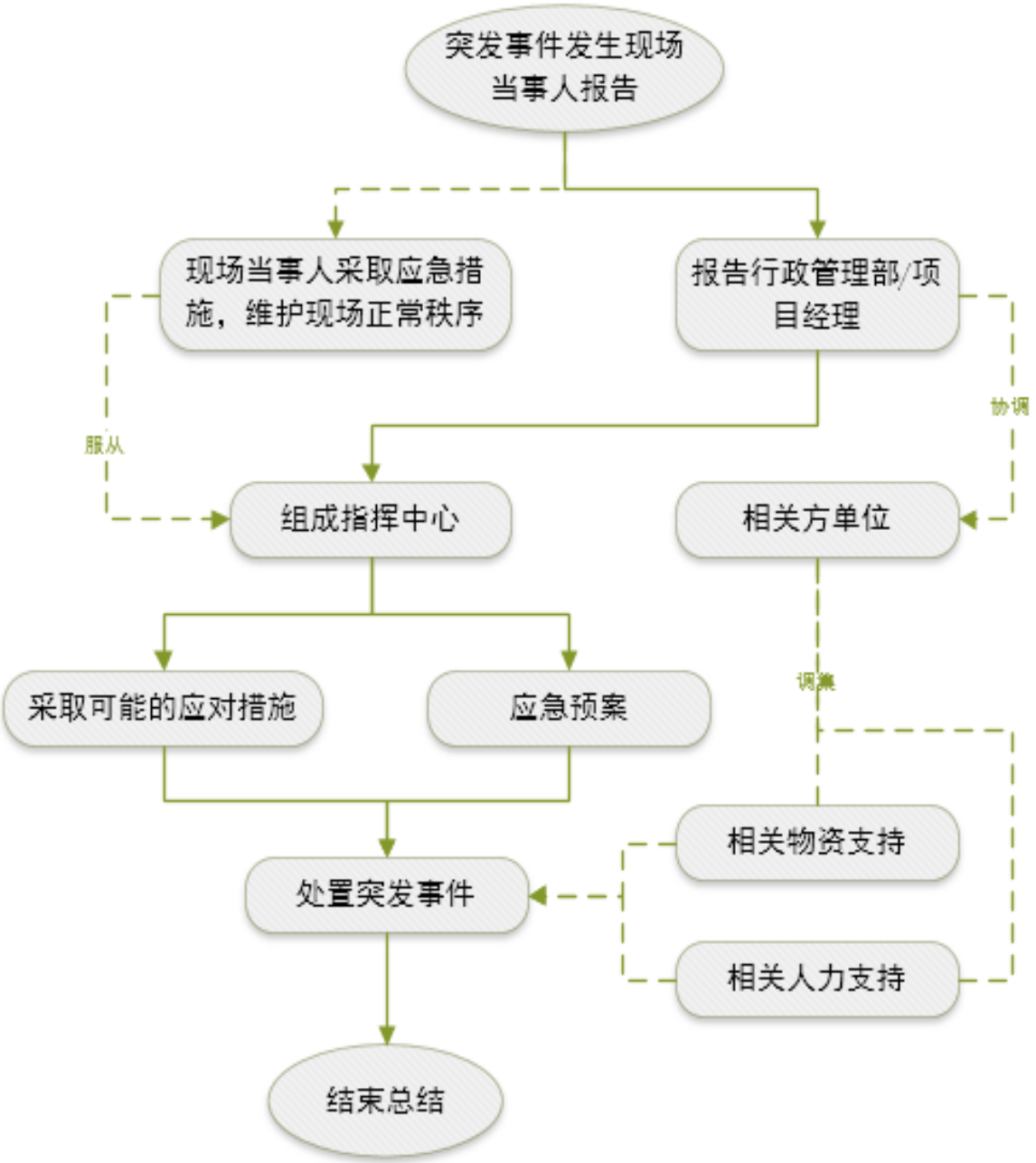
- 已发生人身伤害的，以人员救治为第一原则；
- 暂无人身伤害的，以人员安全为第一原则，包括在紧急的时候进行人员疏散、关门清场；
- 在考虑采取措施时，以尽可能减少损失和不扩大事态为第一原则。

（4）以服从指挥为第一职责

- 有现场指挥的，各级人员以听从指挥为第一职责，不擅自行动，确保一级服从一级指挥；
- 暂无现场指挥的，各部门按各自职责处置。

各部门人员应急处置职责

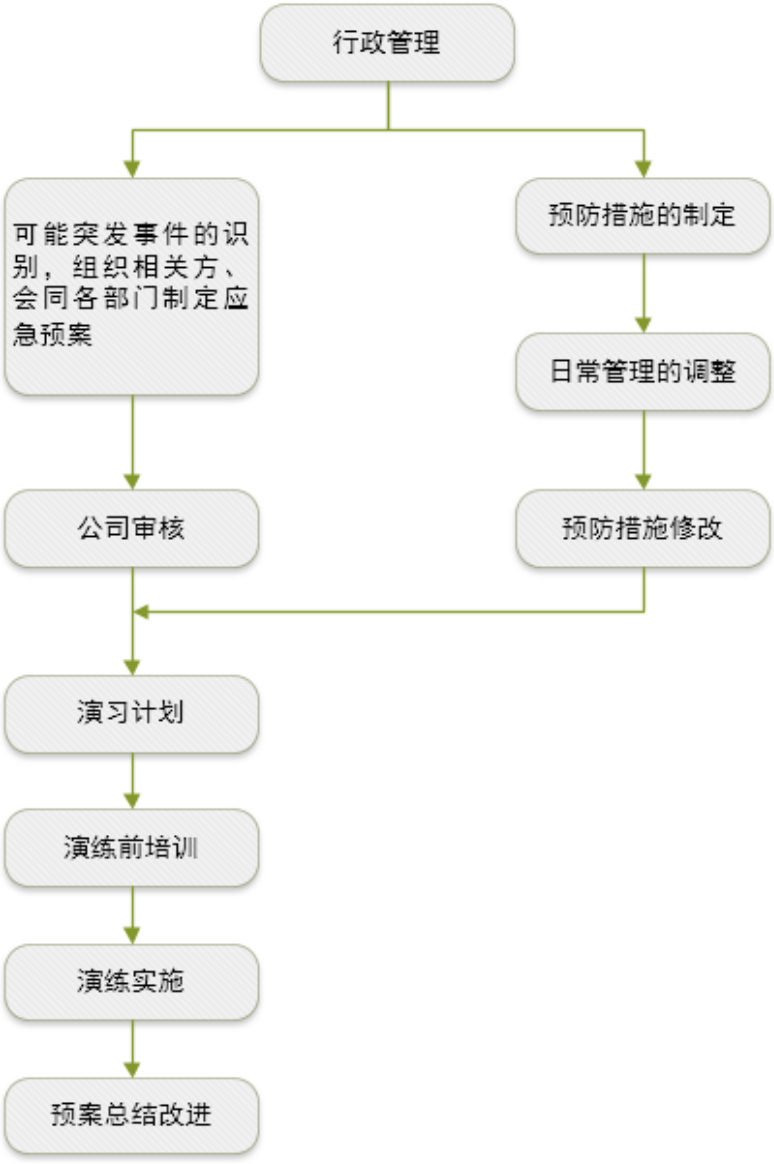
部门分类	部门第一职责
行政管理	关注人员安全，包括人员救治、安全疏散，广播通知等。收集、记录事件发生经过，并做好各类记录（影像、录像、文字）
工程	关注设备运行安全，首先确保避免设备对人的伤害，其次避免建筑物、构筑物对人的伤害。
环境	协助维持现场秩序、配合各部门做好应急工作。
安保	负责现场秩序的指挥，和各类事件的应急处置。


突发事件发生现场当事人报告
现场当事人采取应急措施，维护现场正常秩序
报告行政管理部/项目经理
服从
协调
组成指挥中心
相关方单位
采取可能的应对措施
应急预案
调集
相关物资支持
处置突发事件
相关人力支持
结束总结

（5）加强防范避免突发事件的发生

在本项目中任何一件突发事件的发生，都可能造成重大影响事件。因此我们强调对突发事件的预先控制及处置，突出预防措施，通过日常管理过程中的系统、持续、周密的控制、管理与督察及时发现隐患，并组织排除。将事态消灭在萌芽状态。

我们在制定应急预案时，首先考虑预防性措施，并通过日常演练发现问题，从而制定更周密贴合实际的保障措施，详见预案制定流程图：



预案制定流程图

（四）突发事件处理的总结、分析

参与突发事件处理的相关负责人应在事情处理完毕 3 个工作日内对该事件进行综合分析，填写《突发事件处理记录》，交代清楚事情发生的时间、地点、经过、当事人姓名和联系方式、事情发生的原因、处理经过、防止类似的事件发生或控制的措施需求等，并负责及时将"处理记录"传递到项目经理。

- 项目经理负责根据处理过程的有关信息审核相关部门的《突发事件处理记录》，并将该记录以《工作联系单》的形式递交招标人主管部门。
- 其中，在第一时间向公司接口部门汇报的《突发事件处理记录》应在事件处理完毕后的三个工作日内由项目经理签名确认后上报公司接口部门备案。
- 必要时，应针对突发事件处理的经验和教训等开展“案例分析”，并组织必要的员工培训和相关应急预案的修订工作等。
- 突发事件处理的责任部门负责人是事故的主要责任人。
- 凡部门隐瞒不报或未按要求进行处置造成不良后果者，突发事件的第一责任人和部门负责人均将视情节轻重追究相应的责任。

11.3.2 应急预案

我们已根据本项目的建筑布局、设施配备、功用功能等方面，编制突发事件应急处理办法以及各项应急处置预案。同时，在日常管理中，定期进行突发事件应急处置的培训，来提高员工的应急事件处置能力。

（一）恶劣天气和自然灾害类应急预案

（1）防台、防汛应急处置流程

- **目的：**
  - 在台风和大潮汛来临前后，采取有关措施，尽力保护管理区域内的人员安全和财产安全，减少因自然灾害引起的经济损失和人员伤亡。
- **适用范围：**
  - 适用于管理处管理区域范围内房屋、设施设备、绿化树木、车辆等因台风天气或大潮汛引发的预防措施和相关事故的应急处置。
- **职责**

– 管理处负责台风、汛期等季节因素引发的灾害预防或处置。

  - 管理处应成立由经理负责的防台防汛工作小组，及时掌握气象资料，了解天气变化，制定防台防汛来临前的预案，事前做好各项防范性工作。包括各种应急工具的准备（沙袋、抽水机、移动潜水泵、消防水带、接线盘等），统一放置；检查和疏通管理区域内所有的窨井、集水井、房屋落水管的排水情况；全面检查各重要区域、重要部位、重点机房的安全情况，保证排水设备正常运行；加固室外广告牌、公共路灯，房屋附着物和绿化树木。
  - 管理处有义务在台风、汛期到来前，通知管理区域内的业主、施工单位、工作人员和外来人员做好防台防汛的准备。
  - 技术支撑部、综合管理处负责检查管理处防台防汛事前准备工作的落实情况，负责善后工作的指导。

- **程序**
  - 每年防台防汛期间，管理处防台防汛工作小组组织以下工作，包括防台防汛物资检查和补充，全面检查所有建筑物屋面、露天平台、

门窗、悬挂物、屋顶，设备机房、电源线路，下水管道、景观、小品、绿化树木等，对隐患部位及时进行清理、维修、疏通、加固。检查所有污水泵、潜水泵等排水设备，确保运行完好，移动潜水泵要进行绝缘状况检测。防台防汛物资应由项目经理负责申购，指定专人登记、保管、使用。

- 当接到热带风暴和大潮汛警报时，项目经理应组织防台防汛工作小组全体人员对管理区域进行全面检查，重点检查重要机房、重点区域、重点部位。安排管理人员和各岗位员工值班，防台防汛小组以及应急分队人员的通讯工具要常开待命，确保有管理人员和作业员工能及时应对台风、大潮汛引发的应急事件处置。
- 当台风和大潮汛来临时，项目经理应在现场指挥或指定专人指挥。当值人员必须与监控中心保持联络，非当值人员必须与管理处保持密切联络。管理处必须加强对各个机房的值班，布置专人对管理区域现场进行巡逻检查，一旦发现险情，立即报告项目经理。
- 关闭公共区域门窗。对无框玻璃门须用木条、铁丝进行固定。
- 当台风或大潮汛来临时，造成管理区域内房屋、设备损坏，或造成人员受伤时，管理处值班人员应在第一时间逐级上报。同时，项目经理应立即组织有关人员对突发情况进行处理，采取有效措施。如出现下水道堵塞，道路严重积水时，应立即携带疏通工具、排水设备赶赴现场进行疏通、排水处理；当业主、委托方紧急报修时，管理处应首先组织人力进行临时性救援；如出现因树木或广告牌倒坍而导致人员受伤、财产损坏时，应立即实施现场对人的抢救，并拨打“120”请求救护。如停车位有被水淹的征兆时，应及时通知车主将车开出停车位。如楼道大量进水，则应立即停用电梯，并把电梯开至楼层中间。抢险过程必须严防人身次生事故的发生。
- 当台风和大潮汛造成管理处无法自行解决的问题时，如发生电力故障等，管理处应按损失的情况及时向政府各受理中心报告，请求增援。同时管理处应将险情和抢险情况向综合管理处报告。

- 台风或汛情警报解除后，管理处应立即安排对整个室外公共区域进行全面检查，包括所有的公共广告牌、路灯、电视天线、绿化苗木、景观等方面受台风和暴雨天气的影响情况，及时做好清理、修复和善后；对道路窨井和集水井的管道进行检查，遗留的树叶、垃圾等杂物及时有效的清理，保障下水管道和道路的畅通。对暂时不能及时恢复的部位，必须设置临时警戒线。
- 管理处要立即安排对区域内所有设施设备进行全面检查，存在问题时应及时修复，保障正常使用。
- 台风或汛情过去后，管理处应对管理区域的受损情况进行统计，报告有关部门。
- 事后，项目经理应就防台防汛的现场处置，向公司总经理室和相关职能部门提交正式书面情况报告，予以说明。

（2）地震事件处置预案

- **目的：**
  - 为保证地震时的工作、及时、高效、有序的进行，最大限度地减轻地震灾害，结合所辖物业具体情况，制定本预案。
- **适用范围：**
  - 适用于管理处管理区域范围内地震引发的预防措施和相关事故的应急处置。
- **职责**
  - 管理处负责地震应急处理的现场指挥、协调、善后处理，并按《突发事件应急处理规程》向地方政府主管部门、公司报告相关事项。。
  - 客服部负责地震应急处理过程与相关方、采购人的沟通、联络，按项目管理处驻场经理及地方政府主管部门的指示通知相关条线人员组织就地应急抢险、自救，统计受地震损失状况，收集照片、资料、证据存档，及时实施汇报、总结、防范等措施。
  - 安保部负责地震抢险、援救过程中的秩序维护，引导人员疏散、协助安抚救护。

- 工程负责地震应急处理过程中设备设施控制，实施防止触电、燃爆、火灾等次生灾害发生的应急措施。
- 环境部负责地震灾害善后现场清理及应急物资输送等工作。

- **程序**
  - 管理处应对地震的应急处理，应按《地震应急处理流程》实施。
  - 项目经理应立即启用应急广播指挥、稳定管理区域内客户、访客、物业管理人员的情绪。
  - 工程部应将电梯迫降至底层、停用电梯，发现电梯困人，立即解救。
  - 安保人员应立即打开消防安全通道，引导人员撤离至楼外空旷安全区域，并加强巡逻，劝阻试图返回危楼的人员。
  - 工程人员应关闭物业管理区域内的电源、燃气、供水、空调、锅炉等设备系统。
  - 应对地震过程中，物业管理人员应在注意自身安全的基础上，组织客户开展自救，并拍照取证损失情况，记录相关事项。
  - 客服部应与地方政府应急管理处门联络，查询地震情况，确认无余震危害后，方可允许客户返回楼内。
  - 确认无余震危害后，工程部应及时检查电源、燃气、供水系统及公共设备设施的安全可靠性，发现损坏应立即抢修，尽快恢复正常使用。
  - 确认无余震危害后，环境人员应及时实施环境清理、卫生保洁。
  - 地震应急处理后，管理处应将处理过程、人员伤亡、物资损失、救灾消耗、处理结果、善后处理等事项，在24小时内填写《突发事件报告》，并提交公司由公司汇总后上报地方政府应急管理处门。

（3）高温季节应急处置流程

- **目的：**
  - 遇高温天气时，通过采取及时有效的管理措施，避免员工发生中暑现像，确保员工的身体健康和生命安全，确保设备安全运转。

- **适用范围：**
  - 适用于管理处在高温季节的管理，包括对全体员工采取的防暑降温措施、设备的安全运行管理，或因高温引起的相关事故的应急处置。
- **职责**
  - 管理处负责高温季节的安全管理，包括员工的防暑降温、设备的安全运行，以及因高温引起的相关事故的应急处置。
  - 管理处应建立高温季节的安全管理制度，包括调整员工的作息时间、安排员工的休息场所、保证饮用水的不间断供应、以及工作场所区域内防暑降温设备的完好等；应做好高温季节防暑降温的宣传工作，提高员工安全生产的意识；应每天了解和对外公告高温天气的变化情况，做好各项防范性工作。
  - 综合管理处、公司相关职能部门负责管理处高温季节防暑降温工作的检查，负责出现因高温引起相关事故的善后处理。
- **程序**
  - 上海市的高温季节为每年的6月至9月。在此期间，管理处应实施高温季节的管理制度，根据员工不同的工作场所适当调整作息时间，另行安排有防暑降温设备的休息场所，做好饮用水、防暑降温饮料的供应，向员工发放防暑降温必要的劳防用品，配备好急救药品。
  - 高温季节来临时，管理处应利用班前会、班后会、宣传栏等，对员工进行防暑降温、安全度夏的宣传，提高员工的安全生产意识。管理处要关心了解员工的睡眠和休息情况。
  - 管理处要重点抓好现场管理，露天作业要采取防护措施，确保员工不出现中暑现像。应在明显位置，公布每天的高温天气预报。各级管理人员应多巡视现场，了解员工的身体状况，发现异常情况及时处理，防止员工带病作业引发安全事故。管理区域进出口要配置岗亭，安保员立岗岗位都要有遮阳伞，室外员工要合理安排轮换休息，保洁员和绿化工露天作业时应戴遮阳帽，避开高温时间段。员工作业场所应保持清洁卫生，有必要的降温措施和洁净开水，提供的餐饮要符合卫生标准。公司职能部门应经常到现场检查防暑降温措施

的落实情况，发现防暑降温工作的薄弱环节，要及时采取措施。

- 员工发生中暑后，应立即将其迅速撤离高温环境，送至阴凉通风的地方，解开衣扣平卧休息。
- 救助者应用冷水毛巾敷其头部，有条件可用30%酒精擦身降温，还可在额头、太阳穴涂抹清凉油、风油精等。
- 喝一些淡盐水或清凉饮料，清醒者可服用仁丹、十滴水等药品。
- 如果出现血压降低，虚脱时应立即平卧，并及时送医院治疗。
- 重度中暑者应立即拨打120，送医院急救。管理处应记录120救护车车牌、救护人员编号、送往医院名称等信息。若救护车辆不能及时到达，或中暑者出现其他异常反应时，项目经理应立即做出决定，将伤者就近送往市级医院救治。
- 事后，项目经理应就员工高温中暑的现场处置，向公司总经理室和相关职能部门提交正式书面情况报告，予以说明。

（4）大雪冻害灾害应急处置流程

- **目的：**
  - 在大雪冰冻灾害气候来临时，维护管理区域内业主、委托人的人身安全和财产安全，避免大雪冰冻灾害的发生。
- **适用范围：**
  - 适用于管理处所管理区域内在大雪冰冻灾害气候可能产生的事故的预防管理，以及大雪冰冻灾害气候对人员、车辆、设施设备等造成相关事故时的应急处置。
- **职责**
  - 管理处负责所管理区域内对大雪冰冻灾害气候可能产生的事故的预防管理，以及大雪冰冻灾害气候对人员、车辆、设施设备、房屋建筑等造成相关事故时的应急处置。
  - 管理处应在每年大雪冰冻灾害气候多发时段前，针对可能出现的情况做好各项防范性工作。包括检查房屋建筑及其附着物的设备设施管道保温是否完好；检查室外绿化树木保温是否完好；检查各公共区域及道路公共照明线路是否正常；检查所有窨井、集水井、房屋

落水管排水情况是否正常；检查各重要区域、重要部位、重点机房的安全情况，室外机组是否工作正常，保证设备正常运行；检查各出入口通道是否畅通，路面是否平整和无积水等，同时做好各种应急器材、工具的准备。

- 管理处应在每年大雪冰冻灾害气候多发时段到来时，对管理区域内的客户对大雪冰冻灾害气候可能产生的影响等情况进行宣传，通知客户做好大雪冰冻灾害预防工作。
- 综合管理处负责检查管理处在大雪冰冻灾害气候多发时段前的准备工作落实情况，负责指导大雪冰冻灾害导致事故的善后处理。

- **程序**

- 在每年大雪冰冻灾害多发时段来临前，管理处应按照其管理职责，履行各项预防措施。在接到大雪冰冻灾害气象预报时，管理处应立即组织有关人员对管理区域进行重点检查，安排管理人员和相关工种的操作员工值班。
- 当大雪冰冻灾害发生时，管理处应组织人员对管理区域进行全面检查，根据产生的不同问题，采取相应措施进行恢复。在抢险的过程中，注意避免发生人员和财产的次生伤害。
- 管理处应根据降雪情况和气温变化，组织员工及时清扫道路积雪，避免积雪过厚产生冰冻，导致行人滑倒和发生交通事故。
- 当道路结冰时，管理处要做好主干道、出入口通道、桥梁上下坡道的车辆引导，提请驾车员保持车距，减慢车速，避让行人。同时，对道路防滑采取适当的措施，如铺设草包、黄沙等。
- 当道路结冰时，管理处应在醒目位置放置相关告示牌，提醒过往行人注意行走安全，以防滑倒摔伤和避让车辆等。如道路冰冻严重，可以及时封闭出入口，禁止车辆出入，做好相关业主、使用人的劝导和安全宣传工作。
- 当发生行人摔伤或交通事故时，管理处应立即安排物业员工赶到现场，设置警戒带，维持现场秩序，保持道路畅通，保护现场，拨打110报警处理。如受伤人员需要急救，拨打“120”求救。同时，组

织人员现场施救，等待公安交通部门、专业医疗单位赶到现场进行处理和救援。管理处应积极配合公安、医疗等单位做好事故的调查、取证工作。

- 当大雪冰冻灾害引起设备室外机组故障，导致设备系统停止运行时，管理处应立即组织工程人员进行抢修，或请专业维保单位实施抢修，及时恢复设备运行。
- 当发生上水管道冰冻损坏时，或当发生供电线路冰冻损坏时，导致业主、使用人工作、生活发生困难时，管理处应立即组织人员采取临时措施供水、供电，并按上海市政府有关规定，通知相关部门进行抢修。
- 事后，管理处应对财产受损情况等进行统计和分析，及时向公司职能部门报告。
- 事后，项目经理应就大雪冰冻灾害的现场处置，向公司总经理室和相关职能部门提交正式书面情况报告，予以说明。

（二）突发事故类应急预案

（1）燃气泄漏应急处置流程

- **目的：**
  - 当管理区域内发生燃气泄漏或造成人员意外伤害时，及时报警，正确处置，减少损失，尽力维护人员的生命和财产安全。
- **适用范围：**
  - 适用于管理处所管理区域内对消防工作的日常管理，以及发生燃气（煤气、天然气等）泄漏或造成人员意外伤害时的应急处置。
- **职责：**
  - 管理处负责管理区域内消防工作的日常管理，以及发生燃气泄漏时或造成人员意外伤害时的应急处置。
  - 管理处有责任进行安全使用燃气的宣传，使物业人员、客户熟悉燃气泄漏时的应急知识，熟练掌握各类消防器材的使用方法。
  - 管理处应将燃气机房、储油仓库等作为消防重点部位，加强日常巡

查和维护保养工作，定期进行设备测试，确保其处于完好状况；有责任对管理区域内燃气的存储、使用进行严格管控。

- 技术支撑部、综合管理处负责检查管理处消防安全管理制度的建立与落实情况，负责处理燃气泄漏事故的善后工作。

- **程序**

  - 当管理处接到燃气泄漏报警，或安保队员在安全巡视中发现燃气泄漏报警时，项目经理或现场管理人员应立即赶到现场，指挥对燃气泄漏事故的处置。当情况属实时，项目经理应视情况立即拨打110、119电话报警，拨打120电话请求救护，同时向燃气主管单位报警，向公司总经理和区域总监报告。
  - 燃气泄漏发生后，管理处应立即设立隔离警戒区域，保护现场，严禁无关人员进入警戒区域，防止其他事件发生。同时，视情况对相邻客户进行疏散，防止燃气的爆炸燃烧引发次生灾害。
  - 气味轻微的，管理处可以进入燃气泄漏的现场施救，气味浓重的切不可进入（衣服纤维会引发火灾或爆炸）。在保证自身安全的前提下进入室内，首先打开门窗通风，关闭燃气设备和管道总闸。施救时严禁使用任何电器，严禁按动任何电器设备的开关，严禁现场使用电话或对讲机联络，需要使用电桶照明应在到达现场前先打开。禁止任何人员在周边吸烟。
  - 若属天然气泄漏事故，除关闭燃气阀门外，义务消防队员可使用水枪稀释天然气浓度。
  - 当发现有人燃气中毒昏迷时，应尽快让中毒者离开室内，立即将人移动到安全区域，实施救助。中毒者在移至室外后，有自主呼吸者，应充分给以氧气吸入；神志不清者，应在最短的时间内送医院急救。
  - 若燃气泄漏事故引发火灾时，管理处应积极组织灭火，并按《火灾应急预案》执行。
  - 事后，管理处应配合有关部门查找燃气泄漏原因。如属于管道破裂、阀门损坏等原因，应组织人员进行抢修。业主或使用人的燃气管道维修，有专业单位负责。

- 事后，项目经理应就燃气泄漏事件的现场处置，向公司总经理室和相关职能部门提交正式书面情况报告，予以说明。

（2）水浸事故应急处置流程

- **目的：**
  - 在突发水浸事故时，有步骤地采取应对措施，减少事故带来的影响和损失，维护人员和公共设施设备的安全。
- **适用范围：**
  - 适用于管理处管理区域内发生水浸事故的预防和应急处置。“水浸”指上下水管道、水池、水箱、消防喷淋管道、喷淋头、窨井等，因破裂、堵塞或其它原因，导致自来水或污水喷涌或溢出积水，造成设备财产受损的现象。
- **职责**
  - 管理处负责管理区域内给排水和消防的日常管理，以及突发水浸事故时的应急处置。
  - 管理处应建立给排水设备和消防设备的管理制度和作业制度，制定水浸应急预案，保证各类给排水设备的正常运行和上下水管道和消防管道的完好。
  - 管理处物业人员应了解大楼内外各种管道、阀门的完好情况，加强日常维护和保养；及时更换老化、锈蚀、易破裂的管道阀门，定期检查集水井排水泵，保持运转正常，排水泵开关应处于自动启泵位置。
  - 管理处应在灾害性天气来临前，组织物业人员对辖区内建筑物屋顶天台、排水沟、下水道、集水井进行全面检查、清理疏通。
  - 管理处应定期组织物业人员进行突发水浸事故的应急演练，准备好相应的抢险设备、器材、工具等，预防水浸事故的发生。
  - 综合管理处负责检查管理处给排水设备和消防设备管理制度的建立与执行情况，负责指导管理处的水浸作业，以及因突发水浸产生其他事故的处理。
- **程序**

- 当物业人员发现、监控中心消防监控系统报警、或接到有关人员发生水浸情况的报警报修时，接报人应立即向项目经理或现场管理人员报告。
- 管理处或监控中心应立即通知就近安保巡逻队员赶赴现场实施抢救，使用就近的阻水设施（如沙袋、沙包等），进行堵漏和排水作业，尽量阻止水浸范围的扩大，并组织工程、安保、保洁人员赶赴现场，投入抢险作业。
- 管理处应立即设立警戒线，隔离水浸区域，组织人员维持现场秩序，严禁无关人员进入抢救作业区域，防止发生其它事故。
- 当水浸事故对客户造成影响时，管理处应立即安排物业人员进行告知，采取措施解决水浸给客户带来的实际困难。
- 物业人员应调动所有的吸水、接水、扫水、排水器具器材，尽力阻止水浸事故的进一步扩大。工程人员应立即关闭因水浸导致相关设备的动作，迅速关闭管道进水阀门，立即查明原因，采取对应措施，包括更换破裂管道、喷淋头、疏通下水道等。
- 当水浸事故是因消防喷淋头爆裂引起，管理处应采取有效的阻截或疏导措施，关闭该消防喷淋头爆裂部位供水阀门，利用就近消防水带接水排水至下水道，待水放空后，随即换上新的消防喷淋头。
- 当水浸事故将对电梯造成影响时，应立即临时关闭该电梯的运行，在电梯口设置沙袋等阻水器材。同时将电梯升高到上一层面（或顶层），防止水浸造成电梯设备损坏。当电梯轿厢已遭水浸时，应迅速关闭电梯机房总电源，电梯不得再通电运行。待电梯井道底坑内积水清理完毕后，通知电梯维保单位进行检测。
- 当水浸可能影响电器设备、高低压变配电、电梯、电线槽等，造成设备故障时，物业人员应立即切断水浸区域的动力、照明电源，防止发生触电事故。同时协助物业使用人对设备、电脑等的搬移，尽力减少财产损坏。
- 当水浸事故发生在客户的部位时，管理处应设法关闭漏水部位水闸，帮助采购人抢救物品，并设法通知上、下楼层相邻业主和住户，注

意防范。

- 当水浸抢险作业基本结束后，管理处应对事故现场进行拍照、录像，做好事故处置记录，并组织保洁人员对现场进行打扫、清理。
- 事后，项目经理应就突发水浸事故的现场处置，向公司总经理室和相关职能部门提交正式书面情况报告，予以说明。

（3）触电事件应急处置流程

- **目的：**
  - 尽最大努力抢救触电受伤者，最大限度减少人员伤亡。
- **适用范围：**
  - 适用于管理处所辖范围内人员发生触电事件的应急处置。
- **职责**
  - 管理处负责员工安全用电的教育以及触电后的处置。有责任定期组织员工进行安全使用工具设备和触电自救、急救方法的培训，有责任定期做好相关设备检修、检测工作，及时发现并杜绝用电安全隐患，有责任在危险场所和必要部位设置醒目的文字或图形标志，提醒人们识别、警惕危险因素；
  - 综合管理处负责定期对管理处安全用电工作进行检查，协助处理员工触电事件。
- **程序**
  - 发现有人触电时，发现者应第一时间迅速切断周边使触电者带电的电源开关（拉开电闸、拔去电源插头或其他断路设备），或用绝缘物（绝缘手套、穿绝缘鞋、绝缘棒等）移去带电导线，用绝缘工具切断带电导线，或抓住触电者干燥而不贴身的衣服，将其拖开，或站在绝缘垫、干木板上，绝缘自己后进行救助等，将触电者与带电设备脱离。
  - 发现者在施救过程中或施救后，应立即向管理处和监控中心报告，讲清事故地点、受伤人员等简要情况，请求支援。
  - 管理处接报后，应立即拨打“120”，请求专业抢救或送医院急救，应立即下达局部区域临时停电的命令，组织相关人员赶往现场，进

行救助，应立即向公司总经理、综合管理处、区域管理处报告。

- 救下触电人员后，管理处应立即对触电者进行判断（是否丧失意识、有否呼吸存在、颈动脉有否搏动、瞳孔是否扩大），并视触电者情况实施人工急救（应尽力但不要盲目施救），使触电者能得到及时的救助。
- 当确定急救车不能短时间达到现场时，项目经理应立即协调任何车辆，将触电者送达就近医院给予救治。
- 管理处应立即安排人员对事发现场进行拍照、录像，采集相关证据，组织安保人员疏散围观人员，对现场进行隔离，落实专人进行现场保护，在综合管理处等未进行现场检查前，不能撤除现场保护。
- 待现场恢复正常时，管理处应及时组织人员查明触电原因，取得相关证据。对相关设备、设施情况进行检修、排查存在的漏电隐患，确定线路、设备无问题后，方可恢复正常供电。
- 若员工触电死亡，管理处负责配合政府相关部门做好后续调查工作。由总经理授权区域总监、人力资源部经理按《重大事件处置程序》全权处理。
- 事后，管理处应查明做好后续的预防措施改进，并在24小时内填写
- 《重大事故报告》报公司备案。
- 事后，项目经理应就人员触电事件处置，向公司总经理室和相关职能部门提交正式书面情况报告，予以说明。

（4）人员突发疾病处置流程

- **目的：**
  - 在人员发生疾病事件时，现场得到保护，人员得到及时救助。
- **适用范围：**
  - 适用于管理处管理区域内人员发生疾病事件时的应急处置。
- **定义：**
  - 突发疾病是指人在事先无防范的前提下，因个人原因，导致身体受到伤害、伤残或更严重的情况，如：晕厥、休克、骨折、大出血、死亡等情况。

- **职责**
  - 管理处负责员工的安全生产教育和发生人员突发事件的处置。
  - 管理处应建立员工安全作业规章制度，定期进行培训和考核。
  - 综合管理处负责定期检查管理处安全生产制度的落实，在发生人员突发疾病事件后，代表公司进行处理。
- **程序**
  - 当管理处员工发现有人突发疾病时，或发现有人遭遇意外伤害及坠落事故时，应在第一时间就近前寻求救助，并立即报告管理处负责人或现场管理人员。
  - 管理处接报后，立即组织人员赶往事发地点，根据受伤人员情况，拨打“120”、“110”等专业单位对事故进行处理。同时，立即向综合管理处报告，向委托方主管部门报告。
  - 管理处应及时组织人员对现场设立警戒线，维护现场秩序，保护现场，禁止闲杂人员移动现场物品，配合有关部门调查。
  - 管理处在“120”救护车到达时，应配合将受伤人员送至医院。管理处应记录120救护车车牌、救护人员编号、送往医院名称等信息。
  - 若救护车辆不能到达及时到达，或伤者不能有效止血及出现其他异常反应时，项目经理应立即做出决定，将伤者就近送医或根据伤者意愿送往市级医院救治。
  - 管理处应仔细查找人员发生意外伤害及坠落的原因，做好相应目击证人的笔录，提供给警方等相关部门参考。或作为日后改进管理的有力证据。
  - 在解除对现场的保护后，管理处人员在做好以上工作的同时，做好相关的记录，以备查询。
  - 员工发生突发疾病后，由区域管理处负责处理员工家属事宜，由公司总经理指定专人负责处理善后事宜。
  - 事后，项目经理应就发生突发疾病事件的处置，向公司总经理室和相关职能部门提交正式书面情况报告，予以说明。

（5）群体性事件应急处置流程

- **目的：**
  - 发生群体性事件时，按照委托方、政府主管部门的要求，维护好管理辖区内秩序，减少和降低群体性事件对客户带来的影响。
- **适用范围：**
  - 适用于管理处管理区域内发生群发性事件的预防和处置。
  - 本预案所指的群体性事件是指由某些社会矛盾引发，特定群体或不特定多
  - 数人聚合临时形成的偶合群体（3人以上），以人民内部矛盾的形式，通过没有合法依据的规模性聚集、对社会造成负面影响的群体活动、发生多数人语言行为或肢体行为上的冲突等群体行为的方式，或表达诉求和主张，或直接争取和维护自身利益，或发泄不满、制造影响，因而对社会秩序和社会稳定造成重大负面影响的各种事件。群体性事件不同于属于治安管理范围的聚众闹事事件。
- **职责**
  - 管理处负责管理区域日常安全秩序维护和发生群体性事件时的处置。
  - 解决群发性事件的责任主体是政府、委托方主管部门、警方和社区组织。管理处的职责是维护现场秩序，疏散围观群众，防止事态扩大。
  - 综合管理处负责检查管理处在日常安全管理秩序维护工作，负责突发群体性事件时与政府相关部门的协调。
- **程序**
  - 当群发性事件发生在管理处管理的区域内，项目经理应立即向公司总经理、综合管理处、区域管理处报告。并视群发性事件的指向，分别采取向警方、政府主管部门、社区组织、委托方等有关方面通报现场情况的措施。
  - 管理处应立即组织人员，维持现场秩序，设置警戒带。当员工人数不够时，区域管理处应立即调派人员予以支援。管理处在维护秩序时，不准同群发性事件的当事人发生肢体冲突，防止事态扩大和矛

盾激化。

- 当群体性事件规模较大时，现场管理移交给区域总监统一指挥。
- 管理处应调集监控探头，对人员集中区域进行重点监控录像，安排人员进行拍照等，密切关注事态变化。
- 当群体性事件当事人属于公司员工，指向公司时，区域管理处和总经理室第一时间到达现场负责处理。管理处应通过各种渠道了解员工群访事件的原因，及时向公司报告。
- 当群体性事件指向委托方时，管理处应积极配合委托方有关部门，主动做好上访人员的接待工作。同时安抚上访者情绪，做好现场秩序维护和服务工作。
- 当群体性事件指向政府有关机构时，或群体性事件发生在管理区域外时，管理处应根据政府有关部门的要求，积极配合落实有关措施。管理处应通过与居委会等社区组织、政府有关部门共同沟通协调，稳定群访者情绪，维护好现场秩序。必要时，及时与辖区派出所联系，寻求警方的支持。
- 公司职能部门根据现场需要或政府相关部门的要求，统一调度物业区域内外人员，调动交通工具、通信工具、装备器械和其他物资等资源。
- 事后，项目经理应就群体性事件的现场处置向公司总经理室和相关职能部门提交正式书面情况报告，予以说明。

（三）公共卫生事件类应急预案

（1）突发流行性传染病应急处置流程

- **目的：**
  - 在突发公共卫生与疾病时，按照有关政府主管部门或委托方的规定，对管理区域实施控制疾病传播的措施，避免和减少对人体健康的危害。
- **适用范围：**
  - 适用于管理处所管理区域内对公共卫生与疾病（由政府部门发布，具有传染性的各类疾病）的预防管理，以及公共卫生与疾病造成相关事故时的应急处置。
- **职责**
  - 管理处负责所管理区域内对突发公共卫生与疾病的预防管理，以及突发公共卫生与疾病对人员等造成相关事故时的应急处置。
  - 管理处应及时关注、掌握政府发布有关公共卫生与疾病流行的信息，组织员工进行公共疾病预防和控制方法培训。
  - 管理处应在突发公共卫生与疾病时，有足够的各种应急器材准备（防毒面具、消毒药水、酒精棉花、体温计等），统一放置。
  - 综合管理处负责检查管理处在突发公共卫生与疾病时的准备工作落实情况，负责处理突发公共卫生与疾病导致事故后的善后工作。
- **程序**
  - 当政府发布突发公共卫生与疾病公告时，管理处应根据政府有关要求，按有关传染病的范围、性质、危害程度及防范要求，采取相应措施，并对预防手段、预防要求进行了解和加以宣传。
  - 在物业管理区域内，严格控制进出入口，按政府要求针对可能出现的事故，做好人员测量体温、消毒、进出人员询问登记等防范性工作，并将人员进出登记做好汇总，按要求准时上报有关部门。
  - 疫情期间，管理处应对公共服务区域和工作区域按时严格消毒，喷洒消毒药水，并更换消毒标识；对公共卫生间的设备设施用消毒药水进行擦抹，必要时提供洗手液；根据需要为高危岗位员工提供防

护药品和防护用品；每天检查空调系统，及时补充、更换除菌药剂。

- 疫情期间，管理处应密切关注消毒人员安全防护，为消毒人员配备齐劳防用品。消毒结束后，应立即用清水对身体接触消毒液的部位进行冲洗。管理人员要做好消毒用品的存放和领取，防止有害气体外溢造成人体伤害。
- 在物业管理区域内，管理处应采取措施，减少外来人员流动，包括装修人员、快递人员等，并与业主与使用人及时保持信息沟通。
- 当发现与政府公告相似的公共疾病疑似病例时，经核实后，管理处应立即向所在地的疾病预防控制中心报告。在疾控中心未到之前对事发当事人进行控制和隔离，对事发区域做好现场维护和隔离工作，防止人员的交叉感染。同时，管理处应立即向区域管理处、公司相关职能部门报告。
- 当发现与政府公告相似的公共疾病疑似病例时，管理处应配合政府主管部门做好事发区域的人员、物品等的控制，维护好现场秩序，尽力保障管理区域内正常的工作和生活秩序。协助医疗单位对事发现场的消毒隔离工作和对疾病标本的采集、现场情况的调查工作等，同时做好相关记录工作。
- 疫情期间，管理处应及时了解市府发布的相关信息，对所采取的防范措施作出相应调整。及时为处置突发事件提供所需物资，加强卫生宣传，消除人员恐慌。
- 事后，项目经理应就公共卫生与疾病事件的现场处置，向公司总经理室和相关职能部门提交正式书面情况报告，予以说明。

（2）水质污染应急处置流程

- **目的：**
  - 当发生水质污染事故时，立即采取有效措施，尽可能控制污染范围，尽力保障客户的健康与安全。
- **适用范围：**
  - 适用于管理处所管理区域内的供水水质的管理，以及发生水质污染

（水源或集水处卫生安全指标达到或超过国家所规定的污染标准）事件时的应急处置。

- **职责**
  - 管理处负责所管理区域内对供水水质的日常管理，以及突发水质污染事件时的应急处置。
  - 管理处应建立区域内供水水质的管理制度，按规定对所使用的水箱、管道进行清洗，对设备进行保养，对水箱进行安全监护，水质定期化验，送专业检测单位进行检测。
  - 综合管理处负责检查管理处供水水质的管理，负责处理突发水质污染事故后的善后工作。
- **程序**
  - 当接到业主、使用人关于水质问题的投诉时，或管理处员工在对辖区水源、集水处进行检测时，发现水质卫生指标出现超标或污染情况，应立即向项目经理报告。
  - 项目经理应立即带有关人员到现场，察看水质情况，进行核实。如基本确认是水质卫生出现问题，应立即关闭出水总阀，留存水样，并立刻送所在地卫生检验检疫部门化验。
  - 在送检水样确认污染超标后，关闭进水总阀，打开出水总阀和各处未端阀门，放空水箱和管道内所有存水。
  - 管理处应立即采取有效措施，告知客户，作好解释工作。或采取紧急措施，向客户提供临时饮用水。同时立即向政府主管部门和水务部门报告，请求支援。
  - 如水样经过化验确认超标，应同水务、环保部门共同分析，查找和确认超标原因。
  - 如水质污染出在上水供水环节上，包括管道老化、原水超标等，则应
  - 由水务部门负责处理和善后。

- 如水质污染属于管理处日常管理不到位，包括水箱内污染、未定期清洗消毒、机房卫生环境肮脏等，则应由管理处负责处理和善后。
- 如水质污染属于人为因素，包括故意放毒等，应立即拨打“110”报警，请求公安部门介入。管理处应保留现场所有记录、物品等，并安排人员保护现场，防止现场遭人为破坏。
- 管理处根据送检水样的化验结果和清洗消毒要求，立即安排专业人员对水箱、部分水泵、水阀、管道的清洗和消毒，并再次取样送检，直至达到卫生标准方可放水供应辖区内人员使用；
- 事后，项目经理应就水质污染事件的现场处置，向公司总经理室和相关职能部门提交正式书面情况报告，予以说明。

（四）公共安全事件类应急预案

（1）火灾事件应急处置流程

- **目的：**
  - 当管理区域内发生火警时，及时报警，正确处置，减少损失，尽力维护人员的生命和财产安全。
- **适用范围：**
  - 适用于管理处所管理区域内对消防工作的日常管理，以及发生火警时的应急处置。
- **职责**
  - 管理处负责管理区域内对消防工作的日常管理，以及发生火警时的应急处置
  - 管理处应建立管理区域内的消防安全管理制度，制定火灾应急预案，定期组织物业人员、客户进行消防演练，熟悉防火应急逃生流程，学会疏散和逃生技能，熟练掌握各类消防器材的使用方法。
  - 管理处应建立义务消防队伍，并对义务消防队员进行防火培训和灭火训练。
  - 管理处应加强消防重点部位日常巡查，保证各类消防设备设施正常运行，做好日常维护保养工作，定期进行设备测试，确保其处于完

好状况，临警好用

- 管理处应加强防火制度的执行力度，加强对易燃易爆物品的管制，严格审批动火作业，消除可能存在的消除安全隐患。
- 技术支撑部、综合管理处负责检查管理处消防安全管理制度的建立与落实情况，负责处理火警事故的善后工作。

- **程序**

- 监控中心接到消防监控系统火灾报警信号后，或安保巡逻发现火灾、物业人员接到他人火灾报警后，管理处或监控中心应立即通知就近巡逻队员赶赴现场核实情况。
- 现场核实情况应立即向监控中心值班人员报告。如属系统故障误报，应立即查明原因，消音、复位，打印记录，并做好值班记录。同时，因设备误动作造成的影响，向客户说明情况。
- 若火警成立，安保巡逻人员应立即使用就近灭火器材先行投入灭火
- 工作，对初期火灾进行扑救，若燃烧面积较大时，应先关闭着火区域的防火分隔门窗，转移易燃易爆物。同时报告现场扑救情况，并等待监控中心通知其他消防人员援助。灭火时一定要注意按着火灾种类正确选用灭火器（电气、油类、液、气体等）。
- 项目经理应立即赶到火灾现场指挥扑救工作。项目经理应立即向公司总经理和区域总监报告，并视现场情况，立即决定是否拨打119报警。
- 火灾发生后，管理处应迅速组织人员进行自救。管理处应立即设立警戒线，隔离火场，严禁无关人员进入警戒区域。消除路障，通知无关车辆撤离现场。同时派员到路口接应消防队、消防车进入火场，指明火场区域、消防栓位置、以及燃烧物等，为消防队灭火提供条件。
- 管理处立即通过消防应急广播，在疏散路线上安排引导人员，组织楼内人员沿消防通道有序疏散到底层安全地带，迅速撤离火灾现场。

疏散顺序应从着火楼层的N+1和N-1的开始。医疗救护小组应携带急救器械到达疏散集中地点。当无法从消防疏散通道撤离时，管理处应引导人员疏散到天台上风处等待营救。同时，管理处应派员仔细检查疏散情况。

- 管理处各级管理人员应按预案规定，指挥各级作业人员迅速到位，控制机房和设备，启动各层面的防火、灭火工作。包括启动消防喷淋、应急广播、正压送风和排烟风机、迫降电梯、关闭空调、下放防火卷帘门隔离防火分区，关闭燃气阀门，切断火场区域电源等。若灭火器无法控制火势，应接装消防栓、水枪，通知总控制室人员启动消防泵进行扑救。
- 火灾扑救结束后，管理处应安排人员加强对火灾区域的警戒，保护好火灾现场，待公安消防部门进行勘查、定性。接到撤除保护的指令后，对损坏设备设施进行修复，清理和恢复现场。
- 管理处应统计人员伤亡和财产损失情况，清理、更换和补充灭火器材。
- 事后，项目经理应就火灾事件的现场处置，向公司总经理室和相关职能部门提交正式书面情况报告，予以说明。

（2）盗窃事件应急处置流程

- **目的：**
  - 当管理区域遇到盗窃事件时，管理处应有条不紊地采取相应措施，确保管理区域、业主生命及财产的安全。配合警方在第一时间抓获盗窃嫌疑人，减少被盗方的经济损失。
- **适用范围：**
  - 适用于管理处对管理区域内发生盗窃事件时的应急处置，包括外盗和内盗。
- **职责**
  - 管理处负责管理区域的安全防范和发生盗窃事件后的处置，包括制定相应的防范措施，确保技防设备正常运行（如：监控设备、周界报警系统、门禁系统等），落实专人巡逻、站岗值勤和对重点部位、

重点区域、重要机房进行重点检查等，加强防范措施的落实、各种检查记录工作等。

- 管理处负责员工聘用时的政审，负责员工的职业道德与法律知识教育，负责了解和掌握员工思想动态。
- 综合管理处负责协调与公安机关拘押处置内盗人员的相关事宜。人力资源部负责解除内盗人员与公司的劳动合同及处理其它相关事宜。

- **程序**
  - 管理处客户服务部、监控中心、门卫等接到业主或委托方财产被盗报警，或接到员工巡逻过程中发现的偷盗现象报警，应立即记录下时间及地点、失窃物品及损失等情况。
  - 接报后，立即报告项目经理，并由其询问报案者是否决定向警方或委托方主管部门（保卫处）报案，如报案者同意，则立即拨打相应电话。
  - 管理处接报后，项目经理（主管）应立即带领人员赶往现场，布置人员对现场采取保护措施。任何人等不能擅自进入被盗现场。在公安人员现场勘查完毕之前，现场保护人员不得离开，并保护好案发现场。
  - 如案发现场有人员伤亡情况，管理处应在保护好现场的基础上，立即拨打“120”和“110”，不必征求报案人意见，设法尽快将受伤者送医院医治抢救。
  - 如报案属于现在进行时，当场发现有人在管理区域内实施偷盗，管理处应拨打“110”向警方报警，立即调派安保队员赶到现场，通知门卫及时关闭管理区域出入口，通知监控室协助监视。同时保持冷静，如能处理的可及时处理，否则监视现场，记住犯罪嫌疑人的面貌、体形、服饰和特征，防止犯罪嫌疑人逃逸，并注意自身安全，等待警方前来处理。
  - 如盗窃事件属于内盗，管理处应上报区域管理处，并采取措施控制所有与现场接触过的人员，逐个进行谈话并做好笔录，寻找偷盗者、协助者、策划者。如未能找出盗窃者，则请示公司综合管理处，获

得准许后报“110”。在确定偷盗者后，将嫌疑人移交公安局关处理。

- 管理处应立即查看事发当日、当时的执勤记录，包括巡逻、监控等记录，安排安保对事发区域进行全面检查，查看是否有被窃财物遗漏、丢弃等情况，查看是否有偷盗作案痕迹。若有的话，采取录像、拍照等形式记录下来。必要时对现场跟踪录像。
- 案件报警后，则事件交警方处理。管理处应积极配合警方人员办案，提供必要的信息资料，配合警方翻看相关监控视频。管理处应清楚地记下办案警官警号及报案编号，以作日后查阅、参考之用，跟进警方对案件的责任认定。
- 案发后，属于内盗现象，管理处应立即召开员工大会，予以通报。人力资源部立即作出开除偷盗者的决定。对不能确定内部嫌疑人偷盗事实，但从各方面情况分析确定属于员工内盗可能的，管理处应采取防范措施，将嫌疑员工调离原工作岗位或部门，并在日后的工作中加强跟踪调查。
- 案发后，管理处应主动做好业主的慰问工作，做好善后工作。
- 案发后，管理处应组织相关部门对偷盗事件进行认真分析，查明原因，寻找管理过程中存在的漏洞。如属于己方责任，应对案件造成的经济损失做出必要的评估。经济赔偿由区域管理处负责处理。
- 事后，项目经理应就偷盗事件的处置，特别是管理处针对防盗管理中的薄弱环节所采取的改进措施等，向公司总经理室和相关职能部门提交正式书面情况报告，予以说明。

（3）突发斗殴应急处置流程

- **目的：**
  - 当管理区域发生寻衅滋事、打架斗殴、强奸等治安事件时，采取有力措施，维护管理区域工作的正常秩序，尽力保障办公人员的安全。
- **适用范围：**
  - 适用于管理处对所辖区域内发生寻衅滋事、打架斗殴、强奸等治安事件的应急处置。
- **职责**

- 管理处负责所辖区域的治安管理和发生寻衅滋事、打架斗殴、强奸等治安事件的应急处置。在日常管理中，制定相应的防范制度，确保技防设备的正常运行，落实专人巡逻、站岗值勤和对易发治安事件区域的防范检查，加强防范制度的落实、各种检查记录等。
- 综合管理处负责管理处发生治安事件后与委托方、警方、社区组织的协调和处理。

- **程序**
  - 员工发现管理区域内发生寻衅滋事、打架斗殴、强奸等治安事件时，应立即向管理处报告。
  - 接报后，项目经理（主管）应立即组织安保人员迅速到达事发现场，采取隔离措施，维护现场秩序，保护事发现场，包括现场留有的凶器、衣物、鞋袜、饰物和交通工具等。
  - 到达事发现场后，管理处应立即拨打“110”报警，同时向管理区域的委托方主管部门（保卫处）、社区组织（居委会）等通报。如现场有人员受到伤害，应立即拨打“120”急救电话。
  - 根据现场情况，管理处应尽量控制住肇事者情绪，保持克制和冷静，严禁将事态扩大。对其寻衅行为尽可能避免正面冲突，造成不必要的损失或伤害，同时隔离和疏散围观者。
  - 在有条件的情况下，管理处应调集监控摄像，全程录像，或对事发现场进行拍照取证。
  - 如事发现场有受害者在场，应立即采取必要措施，对受害者进行保护。或在征得被害人同意后，再向公安机关报案。若被害人不愿意报案，也不要勉强，但要把受害人的姓名、地址记下（以居民身份证、驾驶证为准）；同时要向受害
  - 人问清犯罪的人数、性别、身高、脸型、发式、语言、年龄、行为、衣着等明显的特征，以便协助公安部门破案。
  - 警方处理治安事件时，管理处应协助维护现场秩序。同时当值安保应清楚地记下办案警官警号及报案编号，以作日后查阅、参考之用。

- 管理处员工在事发后捕获的犯罪嫌疑人，应注意采取必要的保护措施，立即移交警方处理，并根据警方要求提供情况和证据，严禁扣押、审讯和拷打。
- 事后，管理处应就发生寻衅滋事、打架斗殴、强奸等治安事件的处置，向公司总经理室和相关职能部门提交正式书面情况报告，予以说明。
- 寻衅滋事、打架斗殴、强奸事件应急处置流程

（4）突发爆炸事件应急处置流程

- **目的：**
  - 当管理区域内发生爆炸时，及时报警，正确处置，减少损失，尽力维护人员的生命和财产安全。
- **适用范围：**
  - 适用于管理处所管理区域内对消防工作的日常管理，以及发生爆炸时的应急处置。此类爆炸包括压力容器爆炸、易燃易爆物质泄漏引起的爆炸和人为因素引起的爆炸等。
- **职责**
  - 管理处负责所管理区域内对消防工作的日常管理，以及发生爆炸时的应急处置。
  - 管理处应建立管理区域内的消防安全管理制度，制定爆炸应急预案，定期组织物业人员、客户进行消防演练，熟悉爆炸应急处置流程，学会疏散和逃生技能，熟练掌握各类消防器材的使用方法。
  - 管理处应将有压力容器的机房做为消防重点部位，加强日常巡查和维护保养工作，做好日常定期设备测试，确保其处于完好状况。
  - 管理处有责任进行安全使用燃气、压力容器的宣传教育，加强对易燃易爆物品的管制，强化业主、使用人和物业员工的防爆意识。
  - 技术支撑部、综合管理处负责检查管理处消防安全管理制度的建立与落实情况，负责处理爆炸事故的善后工作。
- **程序**
  - 当接到爆炸报警或发生爆炸事故时，项目经理应立即赶到现场，采

取有力措施，控制爆炸现场，并应立即拨打110、119电话报警，拨打120电话请求救护，向公司总经理和区域总监报告。

- 爆炸发生后，管理处应迅速组织人员进行自救。管理处应立即设立警戒线，隔离爆炸现场，积极救助因爆炸造成伤害的人员，严禁无关人员不得进入警戒区域，协助相关专业部门做好现场的救援和调查工作。若属人为的爆炸，应关闭管理区域通道，禁止人员出入，等待警方介入调查。禁止新闻媒体工作者进入辖区，禁止无关人员在现场拍照。
- 若爆炸引起火灾时，管理处应积极组织灭火，并按《火灾应急预案》执行。
- 疑似可疑物可能引起爆炸时，或爆炸后需要清场时，参照《可疑物处置应急预案》和《公共场所紧急清场应急预案》执行。
- 管理处应安排人员对爆炸现场进行拍照、录像，寻找目击证人，初步调查爆炸原因，供有关单位调查之用。
- 爆炸事件现场处置结束后，管理处应安排人员加强对爆炸区域的警戒，保护好爆炸现场，待公安消防部门进行勘查、定性。接到撤除保护的指令后，对损坏设备设施进行修复，清理和恢复现场。
- 管理处应统计人员伤亡和财产损失情况，清理、更换和补充灭火器材。
- 事后，项目经理应就爆炸事件的现场处置，向公司总经理室和相关职能部门提交正式书面情况报告，予以说明。

（5）发现可疑物应急处置流程

- **目的：**
  - 当发现可疑物品时，及时反应，采取有效措施，维护管理区域内人员的安全和财产的安全。
- **适用范围：**
  - 适用于管理处所管理区域内公共安全的日常管理，以及发现可疑物品（各类疑似危险物品）事件时的应急处置。本预案所指的可疑物，包括疑似爆炸物、有毒物、腐蚀物、放射物等其他可能危害人体安

全的危险物品。

- **职责：**
  - 管理处负责所管理区域内公共安全的日常管理，以及发现可疑物品（各类疑似危险物品）事件时的应急处置。
  - 综合管理处负责检查管理处在日常安全管理，协助处理发现可疑物品事件的善后工作。
- **程序：**
  - 当管理处接报或员工在工作时发现管理区域内存在可疑物品时，应立即向项目经理或现场管理人员报告。
  - 项目经理或现场管理人员应立即赶到现场察看，组织人员在可疑物周围设置警戒线（视具体情况而定），阻止人员接近或挪动。管理处不得自行搜索和排除可疑物，应立即拨打110，向警方报警。
  - 管理处应维护好现场秩序，采取适当措施，消除可疑物周边的客户的紧张情绪，安静等待公安、消防等专业单位到达。同时，立即拍照、录像，查找可疑物所有人。事后继续协助警方调查、取证，配合进行相关工作。
  - 在公安、消防等专业单位对可疑物进行识别时，管理处应按照公安的指令，将一定范围内的业主或使用人，疏散至安全区域，并采取切断电源、关闭有关设施设备等措施。
  - 在公安、消防等专业单位将可疑物进行搬运时，管理处应配合提供各种方便，并协助维护好搬运现场的秩序，直至将可疑物撤离物业区域。
  - 在确认可疑物无害、或撤离后，管理处应立即向受可疑物影响的客户告知处理结果。
  - 事后，项目经理应就可疑物事件的现场处置，向公司总经理室和相关职能部门提交正式书面情况报告，予以说明。

（6）车辆肇事事件应急处置流程

- **目的：**
  - 当发生车辆肇事事故后，保护事故现场，防止次生事故，为受伤人

员提供**救护**。

- **适用范围：**
  - 适用于管理处管理区域内（道路、停车位、广场等公共区域）**发生**车辆肇事（碰撞、翻车、失火、爆炸、人员死伤）事故的应急处置。
- **职责**
  - 管理处负责辖区内车辆行驶、停放和出入的安全管理，负责车辆肇事的处置。
  - 管理处应建立完整的车辆管理制度，并在公共区域、道路、停车位合适位置安装必要的交通标志、标线、警示标志、照明灯具、消防器材等，尽可能做到人车分道。
  - 管理处应及时做好相关道路及设施情况的检查、维护，对存在隐患的部位要做好相应的维修及提醒告知。
  - 综合管理处负责定期检查管理处车辆安全管理制度的落实情况，负责处理车辆肇事后善后事宜。
- **程序**
  - 当管理处员工接报或发现物业管理区域内发生车辆肇事时，应第一时间向项目经理或现场管理人员报告。
  - 项目经理或管理人员接报后，应立即组织相关人员赶往事发现场，并立即向区域管理处、综合管理处报告。如事故造成人员伤亡，应立即拨打“110”“120”专业单位，如车辆失火，还应拨打“119”报警。
  - 管理处应立即设置警戒线，维护现场秩序，保护好现场，并留置车辆，等待公安、消防、救护等专业单位前来处理。此时，应防止发生盗窃、哄抢肇事车辆或受伤人员财物的事件发生。
  - 当肇事事件影响其它车辆通行时，管理处应立即根据现场情况，采取疏导、改道等措施，确保其它车辆及行人的正常通行。
  - 管理处应立即对肇事车辆的车牌号、车型、颜色等进行记录，拍照取证，对目击证人听取证词，记录在案，配合公安部门处理。
  - 如车辆肇事致使人员受伤，管理处应立即组织人员对受伤人员进行

初步

- 救助，待“120”救护人员到达时，协助医护人员前来处理。
- 如肇事车辆有着火可能或已经着火，管理处应立即组织安保人员用灭火设备进行扑救，等待消防专业单位前来灭火。同时应立即疏散围观人群，防止车辆爆炸，造成人员伤亡。
- 如车辆肇事损坏公用设施设备的，管理处应组织人员对受损物的修复费用进行估价，拍照取证，交警方处置。
- 管理处在等待专业单位对肇事车辆进行处理时，如发现肇事车辆企图逃逸时，管理处应立即关闭出入口，并设置路障；如肇事车辆已经逃逸，则应立即报告公安交通管理处门，并配合提供相关证据（如车牌号、车型、颜色等）。
- 事后，项目经理应就发生的车辆肇事事件的处置，向公司总经理室和相关职能部门提交正式书面情况报告，予以说明。

（五）设施设备事故类应急预案

（1）停电应急处置流程

- **目的：**
  - 当突发停电事故时，有步骤地实施应对措施，维护管理区域内人员的生命和财产安全，维护公共设施设备的安全。
- **适用范围：**
  - 适用于管理处管理区域内突发停电事故的应急处置。
- **职责**
  - 管理处负责管理区域内高低压电的日常管理，以及突发停电事故时的应急处置。
  - 管理处应建立高低压用电管理制度和作业制度，制定停电应急预案，保证各类用电设备、应急照明电源的完好和正常使用。
  - 管理处应定期组织物业人员进行突发停电事故的应急演练，熟练掌握停电、送电的各项作业流程。
  - 综合管理处负责检查管理处用电安全管理制度的建立与执行情况，负责指导管理处的停电作业，以及因突发停电产生其他事故的处理。

- 程序

  - 当接到供电部门停电通知时，管理处应立即张榜发布停电通告，将停电区域、时间、以及应对措施等情况书面通知客户做好停电准备。在停电前、送电后的时间段里，按预定的作业程序操作，确保安全。
  - 突发停电事故时，管理处应立即安排工程人员核实停电情况，迅速查明停电原因和停电区域，立即通报管理处各物业岗位知晓，并启动应急预案。
  - 在查找突发停电原因的同时，管理处应立即采取有效方法，告知客户关闭动力、照明电源开关，保持安静，等待恢复送电。管理处应耐心细致的接待客户的询问，做好解释和安抚工作。
  - 管理处应按预定作业程序，逐级关闭各类动力、照明电源开关，防止突然来电引发设备损坏事故。
  - 若突发停电系外部供电原因，管理处应立即致电供电部门查询原因，获取有关停电信息，及时通知业主或使用人，等待恢复送电。
  - 若突发停电系内部设备、线路故障原因，管理处应立即安排工程人员查找故障原因，排除故障，防止故障扩大。
  - 若突发停电系内部设备超负荷跳闸，管理处应立即安排调整和减少部分负荷，然后按预定作业流程恢复供电。
  - 停电期间，管理处各岗位人员应迅速行动起来，加强岗位值守，加强现场巡检，加强对用电设备停电后的检查，防止人员、设备等发生次生事故。管理处应通过监控中心了解电梯运行情况，若发现电梯内有人被困，应立即按照《电梯困人应急预案》处置。安排安保人员加强各出入口通道、楼层的监控和巡视，防止其他事件发生。
  - 停电期间，若需进行人员疏散，管理处应按《公共场所紧急清场应急预案》处理。管理处应安排物业人员检查和确认所有区域人员是否都已离开。
  - 供电恢复前，工程人员应检查所有动力照明、设备开关的位置及状态，关闭所有用电设备，并通知所有客户关闭所有用电设备，恢复

电源后再开启。

- 供电恢复后，管理处应安排物业人员检查所有物业区域，检查所有电气设备、照明等是否正常运作。如有损坏立即安排修理。
- 管理处应记录整个停电事故的详细过程，包括时间、原因、应对措施以及损失，如存在管理问题应提出纠正和预防措施实施整改。
- 事后，项目经理应就突发停电事故的现场处置，向公司总经理室和相关职能部门提交正式书面情况报告，予以说明。

（2）停水应急处置流程

- **目的：**
  - 当突发停水事故时，有步骤地实施应对措施，维护管理区域内人员的生命和财产安全，维护公共设施设备的安全。
- **适用范围：**
  - 适用于管理处管理区域内突发停水事故的应急处置。
- **职责**
  - 管理处负责管理区域内供水设备的日常管理，以及突发停水事故时的应急处置。
  - 管理处应建立供水设备管理制度和作业制度，定期保养各类供水设备、供水管道，保证其完好。
  - 管理处应制定停水应急预案，定期组织物业人员进行突发停水事故的应急演练，熟练掌握停水、送水的各项作业流程。
  - 综合管理处负责检查管理处供水管理制度的建立与执行情况，负责指导管理处的停水作业，以及因突发停水产生其他事故的处理。
- **程序**
  - 当接到水务部门停水通知时，管理处应立即张榜发布停水通告，将停水区域、时间、以及应对措施等情况书面通知客户做好停水和储水准备。同时，在停水前将水箱储满。停水期间，按预定的作业程序操作，确保安全
  - 在突发停水事故时，管理处应立即安排工程人员核实停水情况，迅速查明停水原因和停水区域，立即安排维修人员进行抢修。

- 管理处应立即采取有效方法，告知客户关闭水源阀门、用水设备电源开关，以免设备损坏，避免恢复供水时造成水浸事故，等待恢复送水。条件允许的情况下，管理处或可采取紧急措施，向客户提供临时饮用水。管理处应耐心细致的接待客户的询问，做好解释和安抚工作。
- 若突发停水系外部供水管道问题，管理处应立即致电水务部门查询原因，获取有关停水信息，及时通知业主或使用人，等待恢复送水。同时，按预定作业程序，逐级关闭各类用水设备阀门和电源，防止设备损坏，防止突然来水造成水浸事故。管理处应设法联系消防部门，请求支援供水，解决饮水供应
- 如突发停水系系供水控制设备故障，管理处应立即组织工程人员进行抢修，尽快恢复供水。同时及时告知客户。
- 停水期间，管理处各岗位人员应迅速反应，加强现场巡检，加强对用水设备停水后的检查，防止发生设备事故。
- 当恢复供水时，管理处应马上安排物业员工通知各客户，开启水龙头放尽管道内空气，直到出水为止。同时检查所有物业区域内所有上水管道、用水设备、水龙头等是否正常。如有损坏立即安排修理。
- 恢复供水后，管理处应密切注意水质情况，发现有异，应立即取样送检。
- 管理处应记录整个停水事故的详细过程，包括时间、原因、应对措施以及损失，如存在管理问题应提出纠正和预防措施实施整改。
- 事后，项目经理应就突发停水事故的现场处置，向公司总经理室和相关职能部门提交正式书面情况报告，予以说明。

（3）电梯停运应急处置流程

- **目的：**
  - 当突发电梯停运困人事故时，有步骤地实施应对措施，安全解救被困人员，尽力防止发生意外伤害事故。
- **适用范围：**
  - 适用于管理处管理区域内电梯的日常管理，以及突发电梯停运困人

事故的应急处置。

- **职责：**
  - 管理处负责管理区域内电梯的日常管理，以及突发电梯停运困人事故时的应急处置。
  - 管理处应建立电梯维保监管制度，与专业维保单位签订电梯维保合同、提供电梯维保服务和应急情况下的救援服务。管理处还应建立电梯日常维护和巡检制度，确保电梯内三方通话的完好，保证电梯设备的正常运行。
  - 管理处应制定电梯困人应急预案，准备好相应的急救器材和物资，定期组织物业人员进行突发电梯困人事故的应急演练，熟练掌握操作流程。
  - 技术支撑部、综合管理处负责检查管理处电梯管理制度的建立与执行情况，负责指导管理处电梯困人应急救助作业，以及因电梯困人产生其他事故的处理。
- **程序：**
  - 当物业员工发现、监控中心闭路电视发现、或接到电梯内被困人员报警后，均应立即向项目经理或向现场管理人员报告。
  - 管理处应立即拨打电梯专业维保单位应急救助电话，或立即通知驻场电梯维保人员赶到现场实施救助。要求在规定时间内（5分钟之内）赶到现场，管理处不得自行平层操作。
  - 首层电梯口放置电梯故障告示牌，多通道电梯上下的楼宇，须在首层通道入口处设置引导员，引导客户改乘其他电梯。
  - 接报后，管理处或监控中心应立即了解电梯停层位置、被困人数、电梯内供氧是否不足，被困人员健康状况、以及事故发生经过等，同时严密监视电梯内情况。物业员工应保持与电梯内被困人员通话，耐心告知乘客不要惊慌和急躁，不要盲目采取不当的行动，以免发生其它意外事故。同时，安保人员设置警戒线，维护好现场秩序，工程人员做好迎接专业救援队伍的准备。
  - 若与专业维保单位联系不上、或不能及时赶到，管理处可以拨打119

报警，请求消防人员协助处理。根据现场判断，管理处还可以决定是否拨打120救助，以防万一。

- 当专业维保单位救援人员到达现场时，管理处应通过对讲电话告知被困人员配合做好电梯平层、开门等工作，维持现场秩序，并配合到场的医护人员做好突发疾病人员的救助工作。客服人员应做好人员登记、安慰等工作。
- 当被困人员救出后，管理处应要求电梯维保公司查明故障原因，予以修复，恢复正常运行，同时做好相关记录。管理处在电梯开通之前，必须取得专业电梯维保单位出具已修复、可使用的证明。
- 管理处应详细记录事件经过情况，包括接报时间、物业人员到达现场时间、通知电梯维保公司的事间和到达时间、被困人员的解救时间、被困人员的基本情况、电梯恢复正常运行时间。若有公安、消防、医护人员到场，还应分别记录到场和离开时间、车辆号码；被困人员有伤者的，应记录伤者情况和被送往的医院，工程人员应详细记录故障发生时间、原因、解救办法和修复时间等。
- 事后，项目经理应就突发电梯困人事故的现场处置，向公司总经理室和相关职能部门提交正式书面情况报告，予以说明。

（4）系统设备停运事故应急处置流程

- **目的：**
  - 当突发系统设备停运事故时，采取对应措施，减少对物业管理正常运作的影响，减少对客户的影响，保障管理区域内人员和物业的安全。
- **适用范围：**
  - 适用于管理处管理区域内突发系统设备停运事故的应急处置。本预案所指的系统设备主要指中央空调系统设备，消防系统设备、监控系统设备、会议系统设备，且当这些系统设备停运事故时给客户的工作、学习带来影响时。
- **职责**
  - 管理处负责管理区域系统设备的日常管理，以及突发系统设备停运

事故时的应急处置。

- 管理处应建立中央空调系统设备，消防系统设备、监控系统设备的管理制度和作业制度，定期维保和检测，或委托专业单位进行维修保养，保证其完好。
- 管理处应制定上述系统停运时的应急预案，定期组织物业人员进行应急演练，熟练掌握不同系统设备停运时的各项作业流程。
- 综合管理处负责检查管理处中央空调系统设备，消防系统设备、监控系统设备管理制度的建立与执行情况，负责指导管理处的应急作业流程，以及因突发系统设备停运事故时产生其他事故的处理。

- **程序**
  - 当突发系统设备停运事故时，管理处对事故给客户的工作、学习带来的影响，应立即张榜发布事故通告，将事故影响的区域、应对措施、预计修复事件等书面通知客户，并表示歉意。在系统设备停运时间段里，按预定的应急作业程序操作，保障管理区域内人员和物业的安全。
  - 突发系统设备停运事故后，管理处各岗位人员应迅速反应起来，加强岗位值守，加强现场巡检，加强重点区域、重要部位、重点设备的检查，防止人员、设备等发生次生事故。管理处应安排安保人员加强出入口通道、楼层的监控和巡视，防止其他事件发生。
  - 系统设备停运期间，若需为客户提供解决方案，或提供相应的服务，管理处必须积极应对，不得推辞。
  - 在突发中央空调系统设备事故时，如属于冷冻机组或自动控制系统出现故障，管理处应立即通知专业维保单位进行抢修；如属于管道、阀体等出现问题，管理处应立即安排工程维修人员进行抢修，及时修复。同时加强对空调系统所有设备、管道、阀门、冷却塔等工作状态的检查，确保系统一旦修复启动，能安全运行。中央空调系统设备必须按国家制定的管理规范定期维修养护。
  - 在突发消防系统设备事故时，如属于控制系统出现故障，管理处应立即通知专业维保单位进行抢修；如属于管道、设备本体出现问题，

管理处应立即安排工程维修人员进行检查，及时修复，确保设备通过手动控制能够启动。同时加强对公共区域的消防安全巡检，通过增强人防措施，弥补技防缺陷。

- 在突发监控系统设备事故时，管理处应立即通知专业维保单位进行抢修，同时采取增加安保人数、增加巡逻频次、扩大巡检范围等措施，将人防措施覆盖技防范围。
- 若突发系统设备停运事故是外部原因造成的，包括雷击、电网瞬间波动、断电、设备老化或维修资金不到位缺乏大修保养等，管理处应根据具体原因，联系有关单位，协商妥善解决办法。
- 若突发系统设备停运事故是由于专业维保单位原因造成的，管理处应立即通知专业维保单位到现场，按维保合同约定，协商解决办法。
- 若突发系统设备停运事故是由于内部原因造成的，管理处应积极查找故障原因，排除故障，防止故障扩大。如存在管理上的问题，应提出纠正和预防措施实施整改。
- 系统设备恢复运行后，管理处应视情况通知客户，安排物业人员检查所有物业区域以及相关设备是否正常运作，如有损坏立即安排修理。
- 管理处应记录事故的详细过程，包括时间、原因、应对措施以及损失，向有关方面通报。
- 事后，项目经理应就突发系统设备停运事故的现场处置，向公司总经理室和相关职能部门提交正式书面情况报告，予以说明。

（5）充电桩突发处置预案

- **目的：**
  - 当管理区域内充电桩突发各类应急情况的处置。
- **适用范围：**
  - 适用于管理处所管理区域内充电桩的日常管理，以及发生意外时间后应急处置。
- **职责：**
  - 管理处负责管理区域内充电桩的日常管理，以及发生问题的应急处

置。

- 管理处有责任进行安全使用充电桩的宣传，使充电桩的使用方法。
- 技术支撑部、综合管理部负责检查管理处充电桩安全管理制度的建立与落实情况，负责处理充电桩突发事故的善后工作。

- **程序**
  - 充电枪
    - ✓ 不使用时尽量避免枪头直接暴露在外面，应插回插座，防止损坏。检查充电线缆或充电枪头如有外壳破损、线缆裸露等问题存在，请不要继续使用；
    - ✓ 拔枪时，注意枪柄卡扣位置，避免野蛮拖拽；
    - ✓ 保持枪头干燥，禁止积水存在；
  - 漏电处置
    - ✓ 电动车充电过程中发现充电器漏电时，应立即拔掉电源插头；
    - ✓ 电动车充电过程中发现充电设备漏电，应立即停止充电，退出充电设备三米意外拨打物业维修电话或维保公司电话，等待维修人员前往维修或告知附近的保安，同时提醒其他充电人员禁止充电。
  - 电池温度异常及处理
    - ✓ 充电过程中如果发现电池温度超过45℃，则需立即停止充电查看电池，如有异味或者电池舱内有烟冒出，则按以下程序处理：保持身体干燥，将随身所带金属物品卸下，将电池箱的锁扣开关打开，将电池箱猛的拉出车体。尽量将电池远离车体，操作过程中注意电池箱滑出时砸伤。电池拉出后，尽量将车与电池隔离5米开外，并立即通知专业前往现场处理。
  - 发生火灾处理
    - ✓ 充电过程中车辆设施、零部件出现火情，最初发现人员到就近楼栋的就近楼层取出灭火器，对车燃烧部分灭火，避免火势蔓延，同时通知物业管理人员。火势无法控制立即拨打“119”火警求助，告知消防部门起火系电动车，让消防部门能够有针

对性的做出反应；

- ✓ 巡逻人员发现火情，迅速到就近楼栋的就近楼层取出灭火器进行初期火灾的扑灭，同时对讲机呼叫附近巡逻队员进行支援，对周边的车辆及易燃品进行移除处理。火势无法控制立即拨打“119”火警求助，告知消防部门，起火物系电动车，让消防部门能够有针对性的做出反应；如有人员伤亡，应拨打“120”；及时向上级汇报事件经过、事发地点、时间、
- ✓ 损失情况；保护好现场，配合事件调查人员查明事件原因。

11.3.3 预防与预警

（一） 危险源监控

针对本项目存在的危险源及危险源分析，对突发事故、事件进行监控措施如下：

（1）人员管理风险

人员的基本素质和工作能力直接影响保安服务的质量，不合格人员的录用风险和异常人员流动带来的管理风险是两个主要问题。

（2）意外伤害风险/职业健康安全风险

在执行任务时可能会遭遇意外伤害，比如在巡逻或应对紧急状况时受伤，包括车辆伤害、物体打击、触电、火灾、摔伤、碰伤、撞伤、刺伤、割伤等安全风险。

（3）自然灾害风险

可能会遭遇袭击，无论是来自不法分子还是不满情绪的群众应对火灾、地震、台风等可能带来的风险。

（4）防恐防暴、袭击风险

根据上海市治安总队 2024 年 11 月 20 日召开的重要会议精神，对于重点单位加强防恐防暴维稳工作方面提出了更高的要求，在人员素质、防暴装备配备等方面进行了全面部署，春节将至，本项风险仍为重大潜在风险，不容忽视。

（5）疾病突发风险

长时间的工作压力和疲劳可能会导致人员产生应激反应，影响其工作效能，甚至出现各类影响身体健康的风险。

（二） 预警行动

发生事故或突发事件后，现场抢救人员可根据事故及突发事件的类型、地点及危害性进行评估和预测，有下列情形之一的应根据事故及突发事件严重程度和事态发展的可能性上报本项目领导小组请求协助。并由应急领导小组向可能影响到的部门（单位）发出预警信息，提醒做好应急准备工作，防止事故或事件进一步扩大。

- 危害源失控或可能失控的；
- 个别区域发生的危险可能影响到本项目安全的；
- 事故、事件发生后，有可能扩大的；
- 事故、事件发生后，应急救援力量不足的。

（三） 信息上报与处置

发生事故及突发事件后，现场工作人员要立即开展自救和互救行动。通过对讲机、电话等方式，立即将事故或事件情况上报现场指挥，由现场指挥室工作人员直接向应急救援指挥领导小组负责人报告。事故或突发事件报告的主要内容是：事故或突发事件发生的时间、地点、事故或突发事件的简要经过，涉及到的人数、部门等。应急救援指挥小组应根据情况的严重程度和事态发展的情况采取应急措施及上报相关的领导和单位。

（四） 应急响应

（1）响应等级

事故或突发事件发生后，应急响应要坚持属地为主的原则，事故或突发事件响应要按照分级负责的原则。按照事故及事件的危害程度，影响范围和本单位（部门） 控制事态的能力，明确应急响应的级别，可分为班组级应急响应程序；部门应急响应程序；本项目应急响应程序；需要相关单位应急救援的程序。

a. 班组应急响应程序启动的条件

事故和事件危害程度小，没有造成人员重伤，不影响其他班组的正常工作和客户及员工的人身安全，可用本班组的现有人员及器材等能够处理的事故与事件等。处理过程中及结束后要向部门汇报。

b. 部门应急响应程序启动的条件

事故、事件危害程度较小，没有造成客户及员工等重伤或死亡，虽然能够影响到其他班组，但不影响其他部门的正常工作和客户、员工的人身安全，可以利用部门的人员及物资将事故或事件处理的。处理过程中及结束后要向本项目分管领导汇报。

c. 本项目应急响应程序启动条件

事故或事件危害程度较大，有可能会造成人员伤亡，影响正常工作，需要调动人员和物资，或需要外部支援，才能将事故或事件处理的。处理过程中及结束后要向上一级主管部门汇报。

（2）国家级应急响应程序启动条件

《国家安全生产事故灾难应急预案》规定应急响应原则上分为：特别重大（I 级）、重大（II 级）、较大（III 级）、一般（IV 级）。

预警	级别	预示威胁	分级标准
蓝色等级	一般Ⅳ级	预计将要发生一般(Ⅳ级)以上突发事件，事件即将临近，事态可能会扩大。	指突然发生，事态比较简单，管辖区域内仅对较小范围内的公共安全、生活/工作/经营秩序造成影响，不会造成人员伤亡和财产损失，只需由个别部门或停车场管理处的力量和资源能够处置的事件。
黄色等级	较大Ⅲ级	预计将要发生较大(Ⅲ级)以上突发事件，事件已经临近，事态有扩大的趋势。	指突然发生，事态较为复杂，对管辖区域内一定范围的公共安全、生活/工作/经营秩序造成一定危害或威胁，已经或可能造成一般人身伤害、财产损失，只需要调度相关部门，依靠停车场管理处的资源就能进行处置的事件。

橙色等级	重大Ⅱ级	预计将要发生重大（Ⅱ级）以上突发事件，事件即将发生，事态正在逐步扩大。	指突然发生，事态复杂，对管辖区域内一定范围内的公共安全、生活/工作/经营秩序造成严重危害或威胁，已经或可能造成较大人员伤亡、较大财产损失或环境影响，需要调度停车场管理处各部门、依靠停车场管理处和公司力量和资源，必要时需要社会力量进行处置的紧急事件。
红色等级	特别重大Ⅰ级	预计将要发生特别重大以上突发事件， 事件会随时发生，事态正在不断蔓延。	是指突然发生，事态非常复杂，对整个管辖区域内的公共安全、生活、工作、经营秩序带来严重危害或威胁，已经或可能造成重大人员伤亡、重大财产损失或环境破坏，需要公司统一组织协调，调度各管理服务部、公司和社会各方面资源和力量进行应急处置的紧急事件。

（3）响应程序

a. **指挥与控制**

- 班组应急响应由班组当班负责人为事故、事件现场救援指挥，负责人员的调动和物资的调配，并及时向部门负责人汇报情况。
- 部门应急响应由部门当班经理为事故、事件现场救援指挥，负责人员的调动和物资的调配，并及时向分管领导汇报情况。
- 本项目应急响应由应急救援小组总指挥为事故、事件现场救援指挥，负责人员的调动和物资的调配，并及时向上级汇报情况。根据事态的严重程度， 决定向政府有关部门汇报事故，请求外部支援等。
- 应急预案启动后，应急指挥中心组织、指挥、协调各应急救援小组和专业救援队伍，开展抢险救援、物资调度、医疗救护、人员疏散、安全防护、现场警戒、现场监控、提升级别、现场监测等应急处置工作。各应急救援小组应按照分工，认真履行各自职责。

a. 抢险救援程序

突发事故、事件发生后，应当迅速组织人员开展自救，全力控制事态的扩大，抢险组迅速到位，根据应急救援领导小组制定的救援方案实施抢险救援。

b. 资源调度程序

- 突发事故、事件发生后，各级响应的现场指挥在各自的职权范围内调度救援物资或车辆，确保救援物资的供应，并以最快的速度送达事故救援现场。
- 在紧急状态下，采取“特事特办”、“手续从简”的原则快速办理各种物资的调配手续。

c. 医疗救护程序

- 突发事故、事件发生后，如发现有人员受伤，医疗救护组迅速将受伤人员转移至安全地点，采取必要的救护措施进行施救。
- 伤势较轻的，利用运输工具将受伤人员送往本项目医务室救治或现场救治； 伤势较重的，立即拨打 120 急救电话或使用现场车辆送就近医院急救，并将情况向现场指挥人员汇报。

d. 人员疏散程序

- 根据事故、事件的性质和影响范围，应急救援领导小组应决定在紧急状态下人员疏散、转移和安置的方式、路线、程序等，采取可靠的防护措施， 疏散引导组负责实施疏散、转移和清点工作。
- 疏散引导员必须穿着正规的服装，正确使用引导工具，负责将相关人员引导至指定地点。
- 当所引导的人员到达指定地点后，指定专人对人数进行清点，并将清点情况报告给现场总指挥。

- 如发现有人失踪时，必须第一时间报告现场总指挥，并说明失踪人员最后出现的地点。

e. 安全防护程序

事故或事件发生后，为防止无关人员误入现场造成伤害，由现场警戒小组根据事故的大小划定警戒区，设立红白色警戒带标识，设置警戒人员，禁止无关人员及车辆进入警戒区。

f. 现场监控程序

应急救援小组必须加强对事故现场的监控工作，根据事态发展变化情况，在充分考虑现场情况的基础上，及时采取紧急处置措施，果断控制或切断灾害链，防止次生、衍生事故或事件的发生。

g. 提升级别程序

- 当事故或事件发展较快，难以在短时间内得以控制，立即启动上一级应急响应程序，以便得到更好的救援，控制住事态的发展。如班组级立即上升为部门级应急响应，部门级立即上升为本项目级应急响应等。

- 可能危及周边外部单位时，现场人员应立即向应急救援领导小组报告，由领导小组上报到当地政府或者安全监督部门，请求外部支援，同时向周边单位通报事故或事件情况，提前做好准备工作。

h. 监测评估程序

根据需要，应急救援领导小组应成立事故现场检测、鉴定与评估小组，综合分析和评估检测数据，查找事故原因，预测事故或事件的后果及所造成的影响等，为制订和完善现场救援方案和事故、事件调查提供参考。

（五） 培训与演练

（1）培训

- 每年的年初由安委会制定应急知识培训计划交综合办公室，由综合办公室

负责安排培训时间，交分管安全工作的副总经理批准。

- 由安全保卫部负责安全生产知识、安全生产法律法规、事故预防、避险、避灾、自救、互救等知识培训；各种应急预案知识的培训等。由综合办公室负责急救知识的培训工作。
- 培训要求达到知识面广，实用性强，保证全体员工在各种紧急情况下能有效的自救、互救、熟练的掌握应急方法及措施，确保在应急的状态下做到不慌不乱，紧张有序。
- 安全保卫部要定期对本项目内兼职消防队进行应急技能培训，使所有队员必须熟知本项目重点部位、安全通道、紧急出口、消防器材等摆放的位置， 以便在应急状态下能够定位准确、快速出击。

（2）演练

- 由安委会制定年度应急演练计划，每年组织一至二次突发事故、事件应急演练。
- 应急演练前，由安全保卫部制定演练预案，明确演练的规模、范围、内容及所要达到的目标。
- 应急演练结束后，安全工作委员会要认真组织对演练工作的评估和总结， 并编写总结报告：
  - 演练过程中指挥通讯系统的有效性；
  - 人员撤离安全路线的可靠性；
  - 应急组织体系能否及时参与救援；
  - 能否有效控制事故、事件的现场；
  - 抢救设施、器材等能否充分发挥作用。
- 总结报告应上交上级主管单位一份。

（六） 奖惩

（1）奖励

在安全生产事故、事件应急救援工作中有下列表现之一的部门和个人，应依据有关规定给予奖励：

- 出色完成应急处置任务，成绩显著的。
- 防止或抢救事故灾难有功，使本项目财产免受或者减少损失的，挽救人员生命安全的。
- 对应急救援工作提出重大建议，实施效果显著的。
- 在应急救援工作中有突出贡献的。

（2）责任追究

在安全生产事故、事件应急工作中有下列行为之一的，按照《中华人民共和国安全生产法》、《国务院关于特大安全事故行政责任追究的规定》等法律、法规及有关规定，对有关责任人员视情节和危害后果，由其所在单位或者上级机关给予行政处分。构成犯罪的，由司法机关依法追究刑事责任。

- 不按照规定制定事故、事件应急预案，拒绝履行应急准备义务的。
- 不按规定报告、通报事故、事件所造成灾难真实情况的。
- 拒不执行安全生产事故、事件灾难应急预案，不服从命令和指挥，或者在应急响应时临阵脱逃的。
- 盗抢、挪用、贪污应急工作资源或物资的。
- 阻碍应急工作人员执行任务或者进行破坏活动的。
- 撒布谣言，扰乱社会秩序的。
- 有其他危害应急工作行为的。

12 特色管理及合理化建议等

12.1 服务管理方式

在物业管理日常工作中，所涉及的内容繁多，而物业服务企业必须将所有的工作细节落实到实处，这就涉及到管理模式→工作计划→服务流程等一系列服务体系的保障。

12.1.1“三位一体”的管理模式



我们在管理过程中，一贯尊重和强调招标人的主体地位，同时也十分重视使用单位（人对于我们服务质量的直接感受和回馈。因此我们提倡采用“招标人、使用单位（人）、物业服务企业（现场管理机构）”共同参与地“三位一体”的管理模式。

招标人作为合同委托方，与物业服务企业签订服务合同，明确服务内容、服务标准和服务范围；物业服务企业签作为服务商，按合同约定提供相应的服务；使用对象（工作人员）作为物业管理的使用方，感知服务的直接效果。物业服务企业将充分尊重招标人的知情权、主导权和监督权。为了确保实现这个管理模式，我公司将采取的主要措施有：

（一）首问负责制

当使用单位提出需求时，首位接待的服务人员应立即进行受理，及时提供帮助并联系项目管理处进行跟踪，并建立“谁受理、谁跟进、谁回复”的处理机制，防止服务断链，并确保当天受理、当天答复，事事有记录、件件有回音，提供方便、快捷、全方位的服务，充分满足使用单位（人）服务需求。

（二）实行报告制度

我公司将实行定期“管理报告”制度，将物业管理的支出、设施维护计划、投诉接待的处理、重大活动的保障和工作的改进项目，定期向采购人相关部门递交书面报告，征求他们的意见和建议，加强相互之间的沟通和联络。

（三）严格保密管理

根据采购人对于本项目内保密的要求，建立保密制度，采取严格的措施，签署保密协议，确保使用单位（人）在工作中的相关信息不泄露。同时在服务管理过程中，无关人员不进入委托管理区域内不开放的区域。

（四）建立回访工作制度

我公司将定期走访采购人和使用单位（人）的各部门，并开展满意率测评。通过对需求的征询和分析，调整日常管理和服务的工作思路，提供相应措施，真正体现我公司“以优秀的品牌服务求发展、以优良的管理水平求效益”的企业宗旨。

（五）强公共设备、设施管理

日常管理中，完善各项操作规程，不断提升设备维护人员的技术含量，做好巡检、记录和反馈，通过专业化的操作和运行，保障公共设备、设施随时处于良好和可利用状态。同时协助采购人做好设施设备外包养护项目的监管工作。

12.1.2 作业及工作计划

（一）总则

- 业务工作计划管理是管理体系的重要内容之一。业务工作计划是以物业管理方案为基础，保证实现管理目标(管理目标责任书)的具体控制措施；
- 各类工作计划中，年度业务工作计划必须满足物业管理方案和目标管理责任书的要求，各级计划必须切实支持和保证整体计划的实现；
- 各阶段工作计划(年、季、月)及专项工作计划的执行情况必须在计划周期末进行检查、分析和考核，结合本阶段计划执行情况、整体计划要求和实际工作环境变化等因素制订下一阶段计划，或提议修订整体计划。
- 限于实际工作的情况，本规定不包括各单位中长期发展计划(规划)的内容，也不包括岗位工作计划（岗位工作计划在各级计划中的责任要求的基础上加以细化并落实）。
- 热爱地产服务工作、思路清晰、表达能力强、五官端正，
- 被录用的员工的名誉和行为不应有不良记录。

（二）职责

- 管理处各部门负责制定本部门的年度、月度及专项业务工作计划，并组织实施
- 管理处负责审批各部门年度业务工作计划，并对实施情况(结果)进行考核。

（三）业务工作计划类型

- 根据业务工作计划影响和约束的业务范围，业务工作计划可分为：
  - 综合计划：以项目（管理处）为主体的综合性计划；
  - 专业计划：仅在某一职能范围内的工作计划，如收支预算计划、员工培训计划等。
  - 专项工作实施计划：针对某项具体工作任务制订的工作实施计划文件，统称为专项工作实施计划，如：物业接管验收、质量审核、创优评比、文化活动等，专项工作应列入相关执行部门的综合计划中。
- 根据计划周期的时间长短，各部门业务工作计划可分为：
  - 年度业务工作计划；
  - 季度工作计划；
  - 月度工作计划。
  - 在上述部门工作计划中，结合计划范围和周期，各部门的计划类型组合包括：
  - 项目（管理处）年度工作计划和月度工作计划；
  - 管理处班组月度工作计划；
  - 专业年度、月度工作计划(特殊情况下也可制定阶段性专业工作计划)；
  - 专项工作计划。

（四）年度工作计划的制定

- 各部门年度工作计划由部门负责人组织编制，于上年度11月10日前报管理处审批后实施；

- 各部门年度工作计划编制的依据包括，但不限于：
  - 上年度本管理处工作总结(管理评审资料)；
  - 承接项目的物业管理方案(根据客户需求变化、竞争环境、法规变化、员工素质和管理基础每年动态更新)；
  - 政府主管部门的政策法规等。
- 年度工作计划的内容应包括，但不限于：
  - 年度工作计划编制依据；
  - 年度工作指导思想；
  - 任务指标：管理目标、服务目标、经营目标；
  - 年度工程维修计划；
  - 年度培训计划；
  - 年度工作任务明细分项（含专项工作）；
  - 计划说明：含分项任务负责部门/人员，工作权限，可使用资源，工作实施说明、工作计划完成时间表等内容。

（五）工作计划的执行与调整

- 管理处各部门管理层应确保各部门按工作计划的安排开展工作，每一计划周期应对计划内容和要求进行详细交底和动员，并在月度工作例会中检查计划的执行情况；
- 在计划实施过程中，当资源、环境、政策等发生重大变化，或经营服务策略进行重大调整时，可对各级计划进行相应调整。

（六）工作计划的检查与考核

- 各部门管理层对各部门月度工作计划的检查和讨论必须综合考虑对总体年度工作计划的影响，对可能影响总体年度工作计划的情况应提出专项整改措施要求，督促相关部门及时完成或改进工作；
- 各部门年度工作计划的完成情况由管理处作为年度内部审核内容之一，审核结果纳入年终考核内容，结合《目标管理责任书》对各单位的年度计划执

行情况进行考核；

12.2 各部门应建立计划检查和考核的制度，与服务检查、绩效考核相结合，确保部门、管理处、班组以及各专项计划的实施过程与效果得到控制。

12.2 服务管理建议

12.2.1 节能管理措施

节能降耗，顾名思义，就是要节约能源消费，降低消耗标准。我们要通过合理利用、科学管理、技术进步和经济结构的合理化等途径，以最少的能源消耗获取最大的经济效益，即加强用能管理，减少从能源生产到消费各个环节中的损失和浪费，更加有效、合理地利用能源。

（一）能耗现状分析

（1）中央空调系统是能耗大户

其能耗一般能占到能耗的 40%-65%，其所在比例的高低一般取决于四个方面：

- 一是本身的节能设计是否足够好，如外墙保温、玻璃是否中空或更好；
- 二是中央空调设备的选择和施工工艺及材质是否是节能型，如水管的保温厚度及材质的选择、中央空调的选型等；
- 三是中央空调的日常运行方式是否做到节能，如空调的开启时间、出水回水温度、是否有智能调节系统等；
- 四是中央空调的运行管理、监督管理维修维护是否满足设备要求并节能，如发现问题是否及时处理、风管的清洁及末端设备的清洗、巡检的频次和内容能否在第一时间发现问题并及时处理、保养过程是否专业、结果是否达到应有的效果等。



（2）电梯用电是能耗的第二大户

一般有如下几个方面影响电梯的能耗：

- 一是设备的选型是否节能，如选用带能量回馈装置的电梯；
- 二是多台电梯的运行方式，如群控方式、单独控制等；
- 三是电梯的运行管理和维修维护是否满足要求，如设备老化及锈蚀将增加电梯运行能耗等；电梯轿厢照明是否采用节能型灯泡；井道照明是否用完及时关闭等。





（3）照明系统

一般有如下几个方面影响照明的能耗：

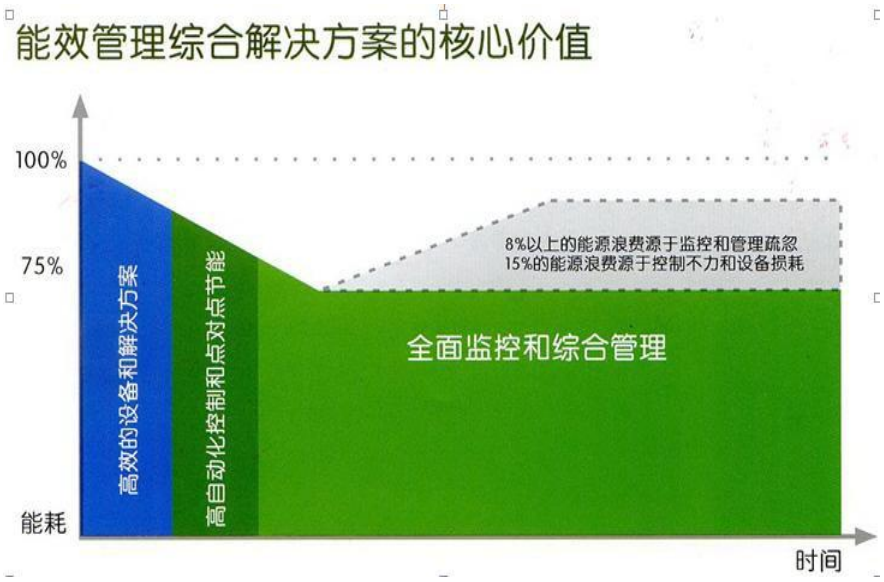
- 一是照明系统的灯具是否采用节能灯具。
- 二是照明灯具是否根据季节和时间的变化，设定开闭时间。
- 三是根据不同的场所的关照要求，调整光照色温。





（二）节能管理思路

通过建立一套科学完善的管理制度及运作流程，统计设备、设施运行记录、分析数据；合理编排设备、设施运行时段；不断改良设备、设施技术状况；提高设备、设施运行效率。

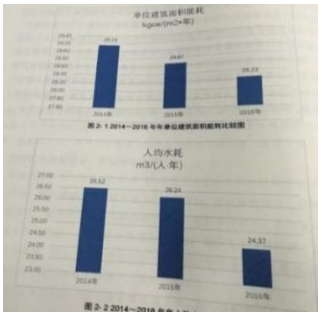


（1）管理制度与实施

- 设立负责节约能源工作的管理机构，制定岗位职责，每年在物业管理服务费中设置节能技改的费用，明确能源管理岗位。
- 制定年度节能工作方案，利用绩效指标约束员工行为，促进节能工作展开，例如制定能源管理制度、能耗统计制度、考核制度、主要耗能设备管理制度、配电房管理规定、绿色消费行为规范、空调运营管理制度等。
- 设置分项计量，电能检测系统分别对空调用电、照明用电、动力用电及其他用电进行分项计量，并配有完整的能源计量器具台账信息。
- 重点用能设备、系统的操作岗位配备专业技术人员；建立有空调、动力、水系统等各系统的设备台账；加强巡查和保养，用能设备档案齐全，定期由专业单位对电梯、空调等设备进行维护保养。
- 组织开展节能宣传活动，如全国节能宣传周活动等，开展培训叫作，以视频、PPT、标语海报等方式进行多样化节能宣传。
- 每年对能源管理者和运行人员开展节能岗位培训。

（2）管理措施

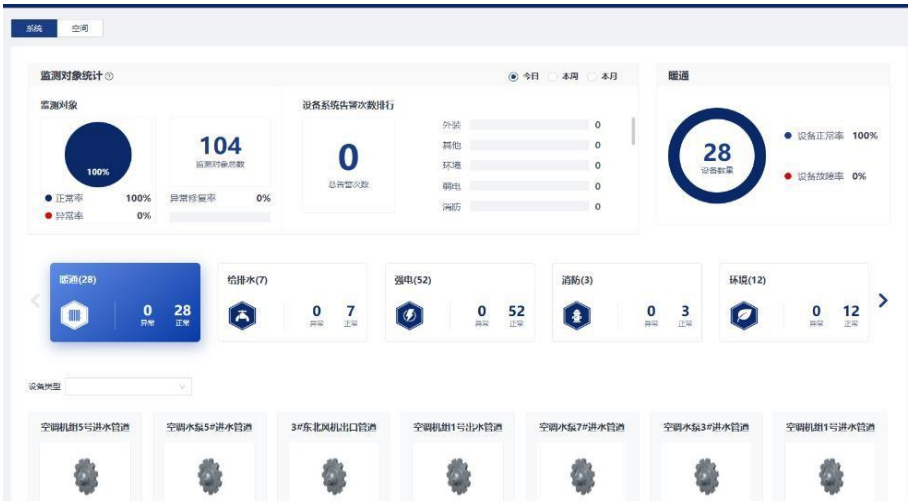
- 注重节能计划的制定，并狠抓计划的落实
  - 节能管理中首先应注重技能计划的制定，较为科学的方法是把各物业上年同期能源消耗数的95%作为本年同期能源使用的计划数，通过每月能源报表的编制和阅读能源分析会对计划的执行情况进行量化统计和分析。
  - 其目的有两个:一个是找出能源消耗中的异常情况，并进行原因分析，制定整改措施予以消除；二是对节能管理做得较好或值得推广和学习的地方，进行细化总结，并积极在其他管理项目中进行推广，以达到用好能、节好能的效果。
- 加强培训和巡检，消除浪费源头
  - 日常管理中，可通过各种方式和途径，加强对员工节能意识的教育和培训，让节能管理成为员工的自觉行为。
  - 通过日常的巡视和对用水设备的检查，消除系统设备运行中的跑、冒、滴、漏等现象，杜绝无人灯、长流水和无人空调；在条件许可的情况下，还可以适度降低座便器水箱水位，实施调节延时水龙头，更换座便器橡皮旋塞等方法来消除各类能源使用中的浪费源头。
- 制定个性化设施设备运行时间和流程
  - 管理处进驻之后，需根据项目设备运行的数据信息和大厦个性化特点，制定精准的设备运行时间和日期，做到“需用即开，开则必用”

    ，确保大厦设施设备运行制度化、流程化。
  - 每天抄录水、电、油等消耗读数，其优点在于：第一，积累原始数据，为统计分析提供第一手的分析资料；第二，能及时发现能源使用中的异常情况，发现及时，避免造成大

    的浪费。

- 重视系统设备的维护保养，最大限度地发挥设备的使用效能



  - 现今物业多采用中央空调系统，而中央空调系统能源消耗最大的设备主要是空调主机、水泵和末端设备，所以定期清洗制冷主机冷凝器、蒸发器水管，对铜管束内壁水垢进行通炮，并清洗各温度探测器，对冷冻水、冷却水系统进行水质处理，对变风量、风机盘管机组翅片进行清洁等，就显得十分重要。
  - 因为上述工作做好了，不仅能确保系统和设备的正常运行，更关键的是能够提高主机和末端设备的热交换效率，从而能够最大限度地发挥设备的使用效能。另外应根据实际负荷的变化，确定冷水机组及其配套设备的投入台数，提高系统运行效率。
  - 并且针对不同季节，修改温度、湿度设定值，以减少能量消耗；合理调整新风比例，以充分利用新风温度减少新风处理能耗。

- 完善计量管理网络，定期校验、更换计量表计
  - 理顺物业能源使用中计量表计的逻辑关系，对计划性、合理性管理使用能源有着十分重要的作用。逻辑关系搞不清，不仅最终的统计数据不准确，而且还会造成损失和浪费，甚至还会出现“别人用能，你来买单”的状况。
  - 日常管理中，不仅要让相关人员熟知、理清计量网络的逻辑关系，还应该定期对水表、电表、油表等量计进行定时校验和更换。一些普通的电表和流量表使用几年后，计量误差较大，通常采取的有效方法是

逐步更换，虽然会发生一些费用，但这种投入是非常值得的

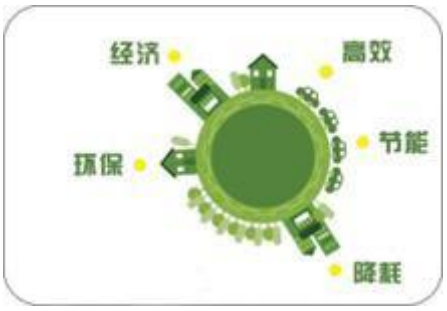
- 加强夜间用电的管理，杜绝楼面通亮状况的发生
  - 每天夜间时段内，本项目都处于停止使用的状态，所以这个时段个楼层（应急）照明亮度应降至最低，及以满足主通道和夜间监控摄像所需亮度的情况时为宜。
  - 通常情况下，利用夜间时段进行小范围调整、系统设备维护和改造，以确保其形象和功能的完善，所以夜间对施工用电的管理就显得十分重要。具体管理中特别要避免一个施工点作业，整层楼面通亮的状况。夜间值班电工要加强巡视，及时关闭多开的灯具，必要时可采用移动照明的方式来减少照明电量。
- 公共区域和亮化照明实施开关钟控，避免开关随意而产生的浪费
  - 对公共区域和局部亮化照明实施开关钟控，能够避免人为因素造成的浪费现象。
  - 所有公共区域包括楼道地下车场以及外围亮化照明等都应采用钟控开关，且一年四季随天气的变化适时调节，使能耗降至最小。
- 提高物业管理者节能意识，强化管理节能
  - 进行节能型物业管理，需要一个优秀管理团队做支撑。一个优秀的团队首先要有一个优秀的领导，可以考虑选用有综合调控能力的工程总监，在节能增效上把握方向，作出正确决策。同时也要求团队成员具有综合管理的能力和水平，特别是要熟悉对物业工程设备的管理，能够掌握现代化技术和最新科技动态。从员工日常工作入手，养成自觉节能的好习惯，高度重视节能工作，树立“节能降耗，从我做起”的观念，从日常工作中节省能源，减少浪费，从一点一滴做起。
  - 我司一方面要开展节能宣传教育，加大可持续发展、绿色消费、绿色文明等新理念的灌输力度，提高业主方工作人员的节能降耗的意识和在日常工作中节能降耗的主动性和积极性；另一方面，要维护业主方对物业共用部分节能降耗的知情权、参与权和监督权，建立相关制度，使业主方参与真正落到实处。我司作为管理者，有义务做好节电、节

水、节气的宣传工作，如在电梯或走廊内设置与节能有关的公益广告等。另外，我司工作人员自身也应做好节能工作，从随手关灯、注意节水等细节做起，为业主方工作人员树立一个好的榜样，帮助业主方工作人员养成自觉节能的习惯。

（三）节能降耗的实施措施和预计目标成效

（1） 管理节能

- 我们根据等不同区域、不同活动功能，根据不同时间阶段制订针对性管理制度，对相应设施设备能耗进行需求分析，在保证设备使用效果的前提下确保节能减排，降低能耗费用。



- 二三级计量——照明和动力用电分别安装表计量，内部可分层、分区、分部门计量。工程维修部每日对各种计量表抄表一次，每周分析一次，每月进行汇总统计。在对能耗进行分析统计的基础上，提出节能降耗的措施和办法。如：采用楼宇智能管理对设备设施实施集中管理、分散控制、数据采集、分析调整，以实现综合节能。
- 我们将对电容补偿设备进行动态使用管理，确保电容补偿在0.95以上，不产生惩罚性用电费用，且可以获得一定用电返利。
- 我们将借鉴公司其他项目的能耗动态管理办法，在用电高峰如空调季大型活动等，通过专人监控用电负载、灵活调度设备启闭的办法调控用电量，确保在低MD值的情况下保证用电需求。

（1）技术节能

根据物业的实际情况，适时向业主提出新技术应用的方案。如：变频控制技术改造，开展 EMC（合同能源管理）等新科技以实现节能。空调系统技能节能：空调工每天 2 小时一次（正常工作日）对空调水系统和各公共区域环境温度进行 BA 监视，并将数据进行分析，以便对现场温度及时调整；通过每月一次对空调系统进行一次水处理（投药）和水质分析等方式，提高空调设备的工作效率；根据气温

和楼层空调负荷情况，动态调整主机开启台数、投入循环泵台数、机组设定水温、AHU 风机转速、新风机风门开启度等。

照明系统技术节能：通过 BA 系统控制各楼层公共区域照明的开启时间和数量，控制模式分为上班时间、夜间、双休日模式，从而有效避免大楼办公人员下班后楼内公共区域照明常开的问题；通过光感控制、定时控制来自动开启外围路灯、草坪灯等路灯。

此外：对外门窗贴隔热防暴膜，能有效阻止紫外线的渗透、阻止热辐射；合理调配变压器运行台数，减少空载损耗，努力提高变压器的功率因数均是行之有效的技术节能措施。

（2）节能减排岗位说明

序号	工作类别	实施内容	责任部门
1	学习落实国家和上海市节能法规政策情况	及时学习节能法规、政策；做到学习有计划，有制度、有记录。	项目经理
2		贯彻落实节能法规、政策和上级节能指示要求，做到有措施、有行动、有效果，无违法违规现象	项目经理
3	能源统计情况	设专人负责能源统计工作。	工程维修部
4		有固定统计周期，能源原始记录详细，建有完整的能耗数据台账。	工程维修部
5		按时编报各种能源统计报表，报送基地各单位。	工程维修部
6		对能耗异常情况进行报警、查找问题。	工程维修部
7		无迟报、虚报、漏报、瞒报能源统计报表现象。	工程维修部
8	宣传报道和推广先	组织开展节能宣传活动，有节能专栏或节能简报、节能标语；做到活动有记录、工作有台账。	办公室

序号	工作类别	实施内容	责任部门
9	进典型情况	在工作区域有节能宣传海报，张贴节能工作制度	项目管理处全体
10	节能培训	主要技术和管理人员每年至少参加一次节能培训。	办公室
11	机构成立及活动情况	成立JJ工作小组，明确JJ工作分工。	项目经理
12		制定年度JJ工作计划和责任分解表。	
13		开展各类JJ活动，形式多样，内容丰富。	
14	管理制度	节能工作协调、运行管理制度和规程机制健全。	项目经理
15		各区域工作条例内均包含节能要求和规定	办公室
16	标准设置	能耗定额标准与用能系统运行标准完整	办公室
17		根据区域工作特点，将节能工作形成一定标准列入工作范围，形成标准化工作手册。	办公室
18	分解节能目标和落实节能措施	节能目标逐级分解，落实到具体部门并开展节能目标完成情况检查和考核。	办公室
19		积极配合完成节能技术改造和节能技术应用，把节能技术的推广列入年度计划，积极推广节能产品、技术和节能服务。	项目管理处全体
20		严格执行高耗能产品能耗限额标准。	工程维修部
21	节能目标完成情况	完成年度计划目标	项目管理处全体

序号	工作类别	实施内容	责任部门
22	增长量情况	能耗增长量小于业务增长量	项目管理处全体
23	技术改造前后能耗情况	技术改造前后单位面积的耗能降低1-5%	项目管理处全体
24	用电指标达到要求	站房功率因素指标≥0.9。	工程维修部
25		谷时用电量占总电量比例≥55%。	工程维修部
26		MD实际指标与上报数差距≤10%。	工程维修部

（2） 节能减排管理制度

a. 节能降耗管理规定

- 为确保合理用电、节约用电，按计划进行节能培训及节能宣传。
- 具体操作根据不同天气温度，执行不同的运行工况。
- 任何人不得随意在供电线路上私自装接耗电设备。
- 正常情况下，各部门责任区内照明灯做到人走灯灭。
- 在添置新电器设备时，在生产和服务要求许可的情况下尽量购买低耗电设备。
- 遇到双休日和节假日，关闭热水器的电源，防止饮用水的重复烧开，既保证了饮用水的质量，又达到节能目的。
- 强化员工节约用水意识，提高水的利用率；
- 对用水管道、水龙头、阀门及时进行维护和检修，避免出现跑、冒、滴、漏现象；
- 杜绝长流水现象，使用完毕，随手关闭阀门。

（3）计划水电管理制度

- 所有物业项目管理处人员都有责任和义务对本管理处所管水电进行认真管理。
- 确保水电设备、设施正常运行,水电正常安全供给。
- 随时巡查,所有公共用水、用电须装表并有完整记录资料,发现漏水、电现象,随时维修,节约用水、用电
- 按时抄送水电表,并力求抄表正确、准时,每月将水电使用情况汇总上报。
- 严禁私拉乱接、水电线路的更改。水电表的安装要经项目管理处同意方可。
- 工程维修部指派专人每月进行抄表，最少2人抄表。

（4）节能减排巡查制度

- 检查水箱是否正常，有否漏水，渗水。
- 检查系统水管有无渗漏情况，如有及时处理。
- 检查进出水管，确保顺畅，如有必要清洗滤网。观察生活水泵变频机组运行是否正常，有否噪声，及时处理
- 检查声音,电动机,风机运行时声音是否正常,传动磨损部件处是否有杂声,接触器电磁声是否正常。信号指示灯是否正常。
- 观察消防水泵机组稳压泵运行是否正常，有否噪声，及时处理。
- 检查集水井潜水泵机组是否正常。集水井积水是否超过水位。
- 检查电气箱配线，接头是否正常，接线柱有否发热现象。
- 检查机组，阀门及管道的密封性和保温性能。
- 检查电线接头处有无开裂，漏电情况，调换有发热痕迹的电线。

12.2.2 科技管理措施

（一）物管系统

目前绝大部分的物业服务企业，都开始实施服务的转型，依托“物业+互联网”的模式，能更有效的接受服务信息——及时调配服务资源——确保服务实施过程——评价服务的效果，实现真正的 P2P 的模式。

同时依托于设备设施的信息化管理，大数量的采集和科学规划的养护周期，可以确保各类设施、设备的完好运行。

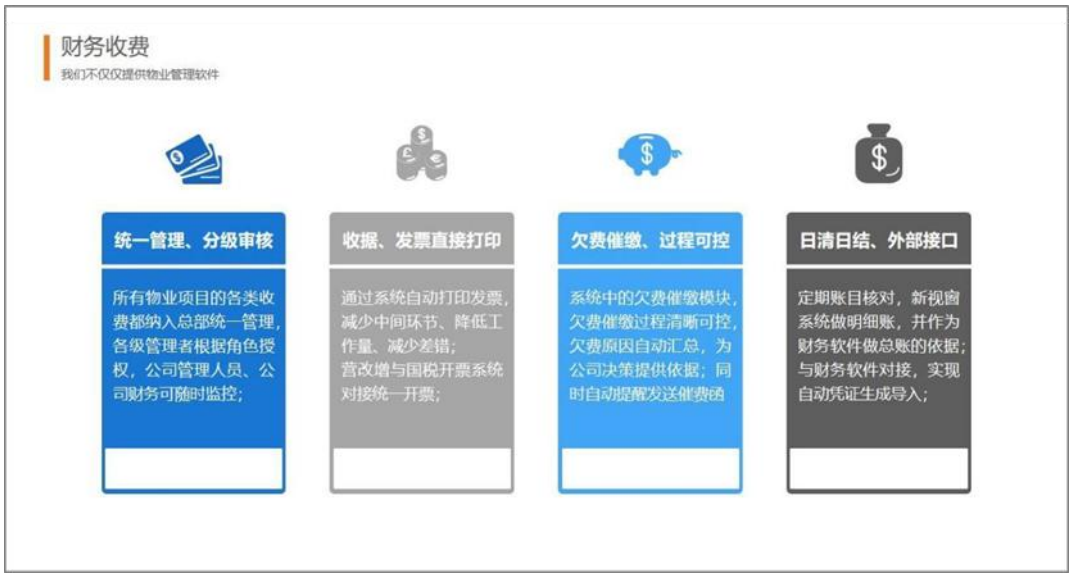
我公司在 2020 年开始打造自己的信息化平台——新视窗系统，该系统平台融入日常客户服务、财务收费、预算管理、工程管理、品质管理、人力资源等 8 大主要功能。

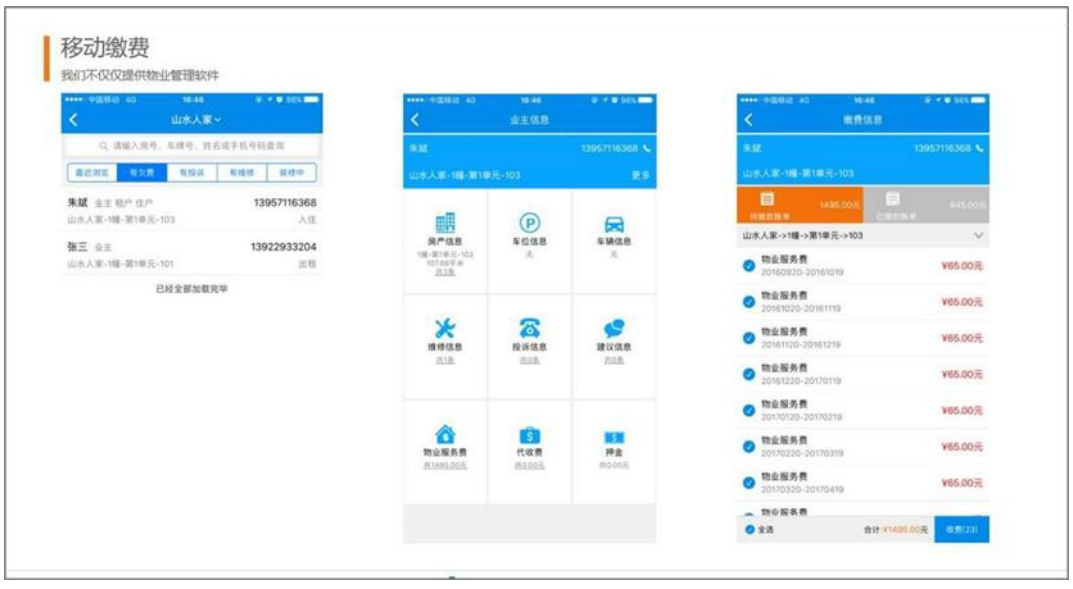
通过 SMAP 服务器（负责数据的处理和储存）和手机终端（负责信息的手机和反馈），通过“物联网”平台，实现物业项目的信息化管理，并已在我公司开始全面推广试运行。

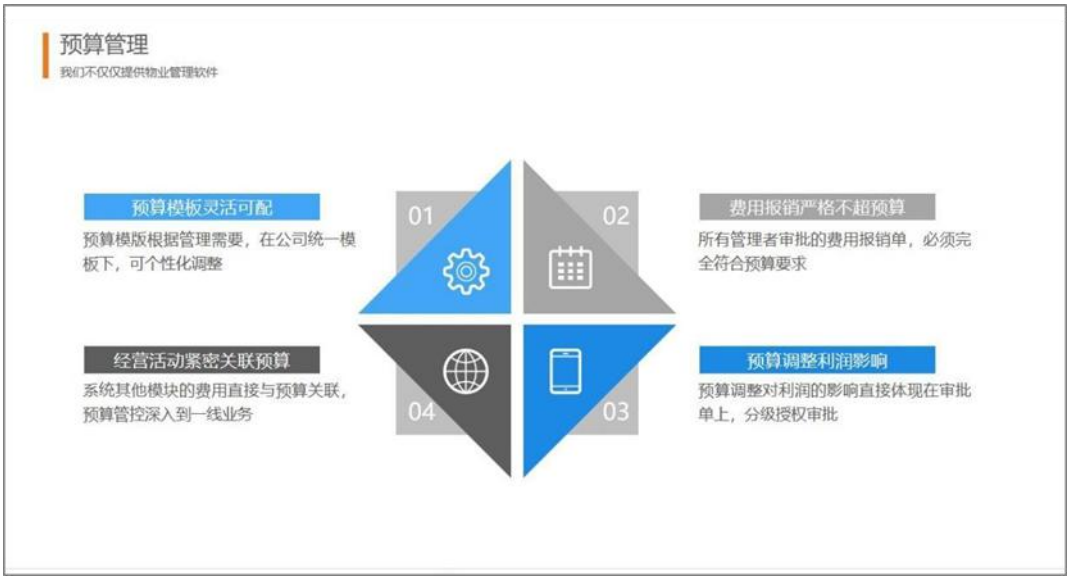
以下为该系统的内容简介。

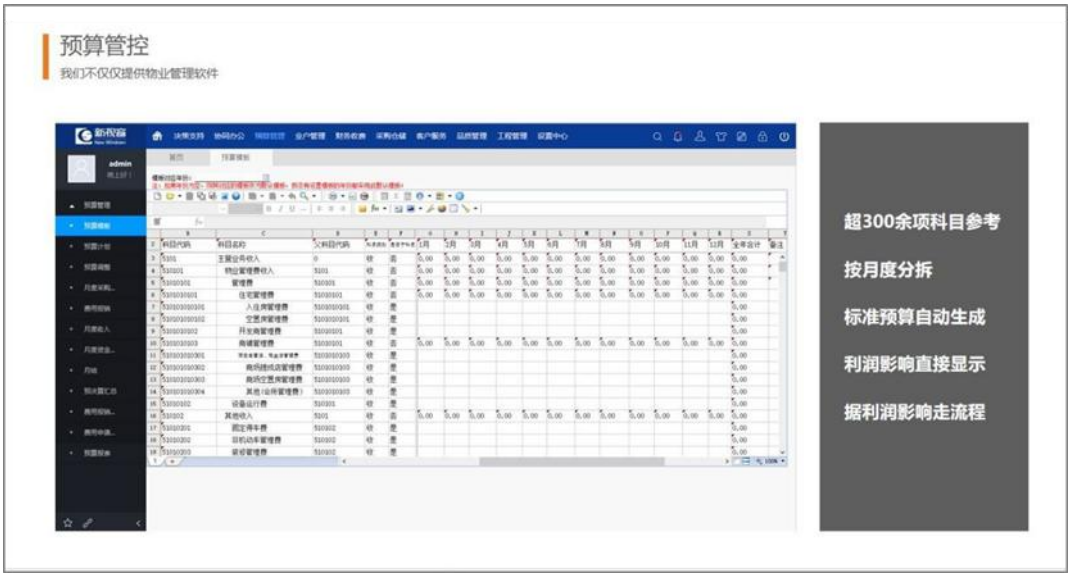


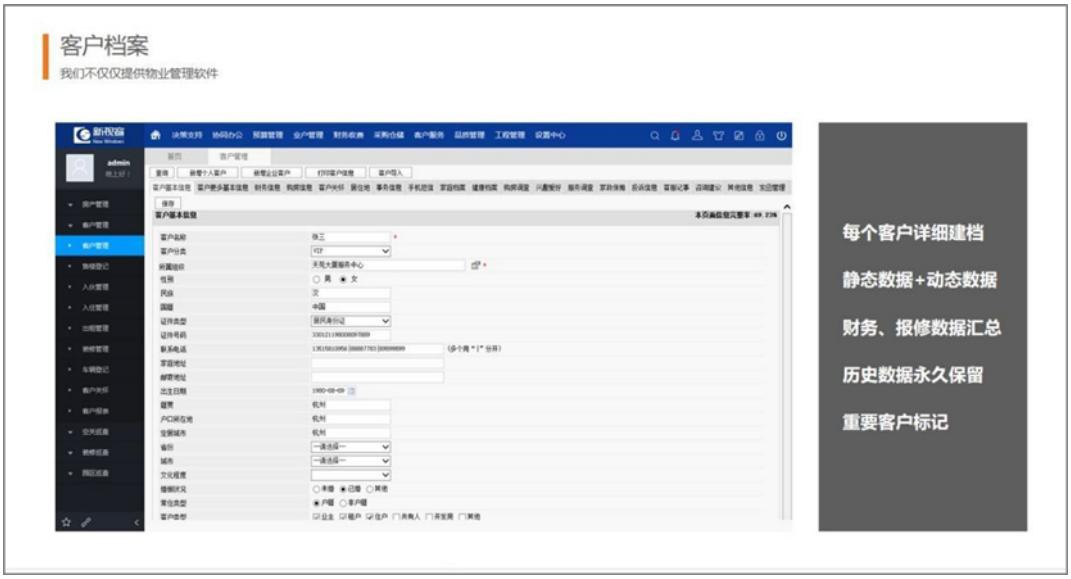
01 财务收费	物业服务费的收取、押金、预收款的管理
02 预算管理	构建统一的预算管控体系
03 业户管理	管理项目的资源和业主
04 客户服务	构建以客户为中心的服务体系
05 工程管理	维护好项目的公共资源，使得资产保值
06 品质管控	构建高质量的服务体系
07 协同办公	行政办公、日常审批的管理
08 人力资源	人员档案、考勤、薪酬的管理



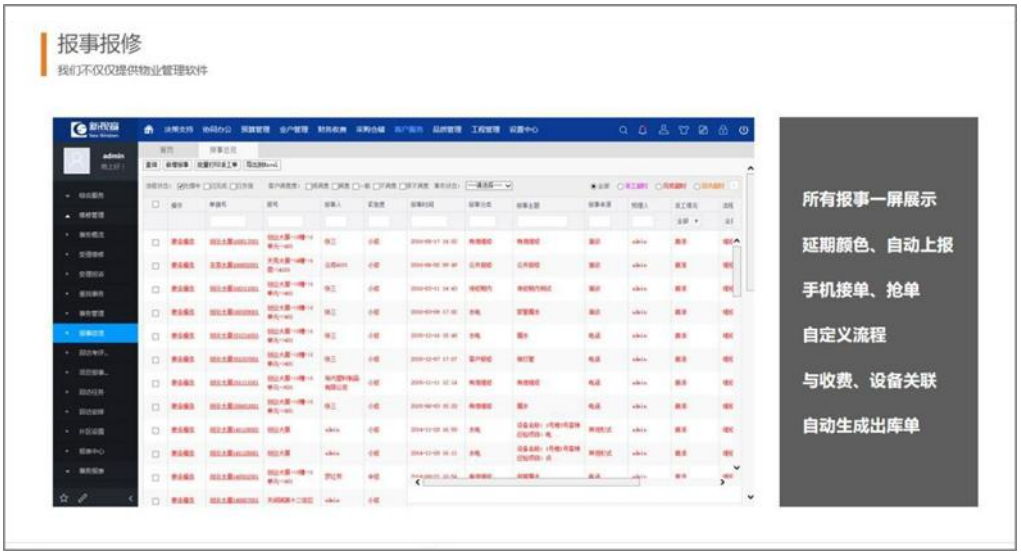


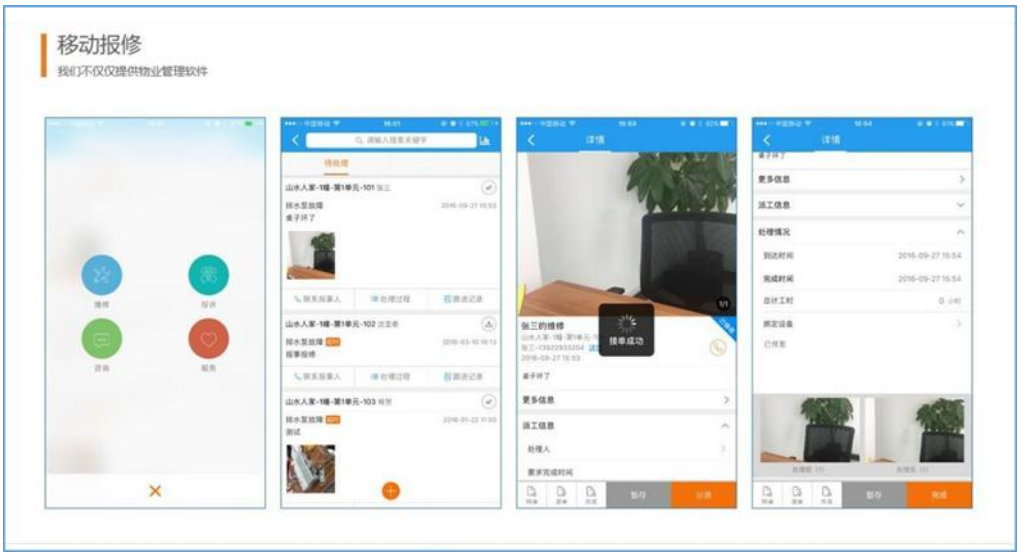

预算管理
我们不仅仅提供物业管理软件
预算模板灵活可配
预算模版根据管理需要，在公司统一模板下，可个性化调整
01
02
费用报销严格不超预算
所有管理者审批的费用报销单，必须完全符合预算要求
经营活动紧密关联预算
系统其他模块的费用直接与预算关联，预算管控深入到一线业务
04
03
预算调整利润影响
预算调整对利润的影响直接体现在审批单上，分级授权审批


预算管控
我们不仅仅提供物业管理软件
超300余项科目参考
按月度分拆
标准预算自动生成
利润影响直接显示
据利润影响走流程

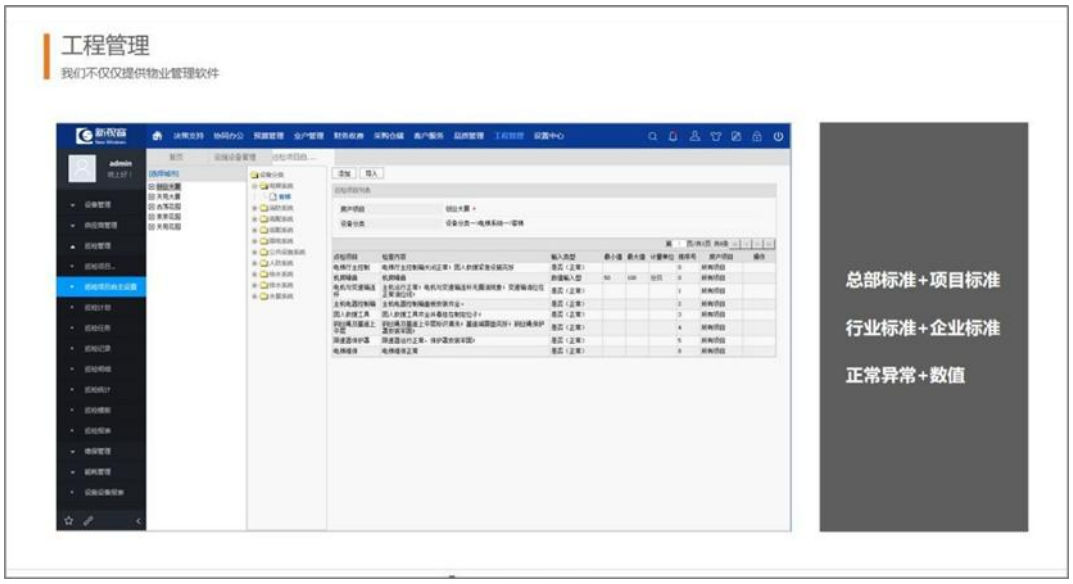

客户档案
我们不仅仅提供物业管理软件
每个客户详细建档
静态数据+动态数据
财务、报修数据汇总
历史数据永久保留
重要客户标记


客户服务
我们不仅仅提供物业管理软件
规范流程
规范服务流程
支持标准化服务体系
延迟升级
支持报事各个环节处理
延时自动升级
保障执行
移动报修
移动端支持对报事任何环节进行处理
过程跟踪
服务过程透明，可追溯


报事报修
我们不仅仅提供物业管理软件
所有报事一屏展示
延期颜色、自动上报
手机接单、抢单
自定义流程
与收费、设备关联
自动生成出库单

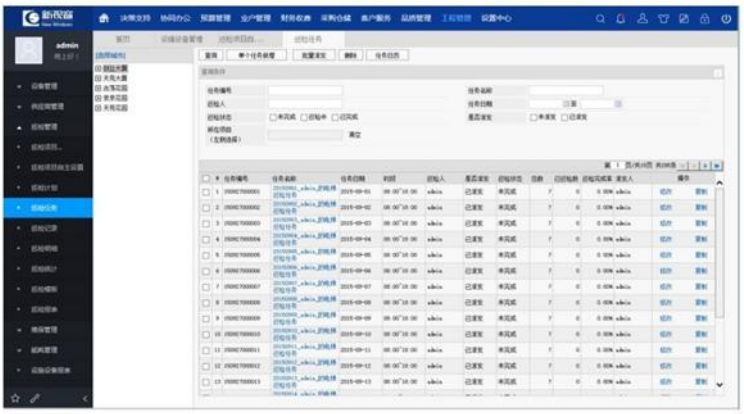

移动报修
我们不仅仅提供物业管理软件


工程管理
我们不仅仅提供物业管理软件
检查标准
按设备类别定义检查项及频次，巡查过程标准化，降低工作难度
移动巡检
根据巡检计划自动下发巡检任务至手机端
移动维保
根据维保方案自动下发维保任务至手机端
维修闭环
发现故障生成维修单，走标准化处理流程


工程管理
我们不仅仅提供物业管理软件
总部标准+项目标准
行业标准+企业标准
正常异常+数值

巡检计划

我们不仅仅提供物业管理软件



自动生成计划

根据角色发送任务

总部实时监控

每日手机推送

未完成提醒

移动巡检

我们不仅仅提供物业管理软件

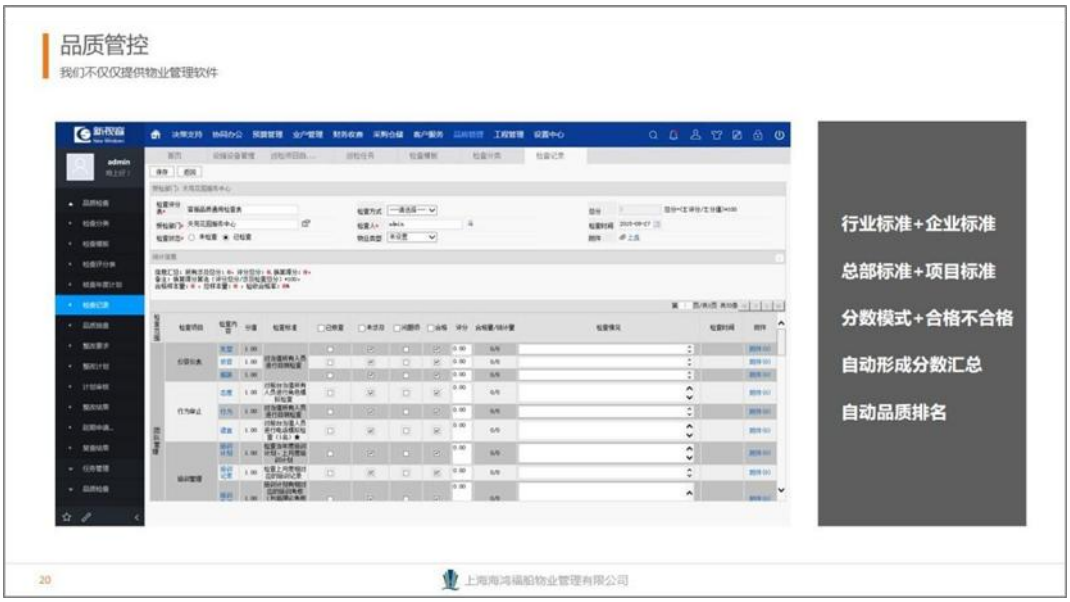


移动维保

我们不仅仅提供物业管理软件



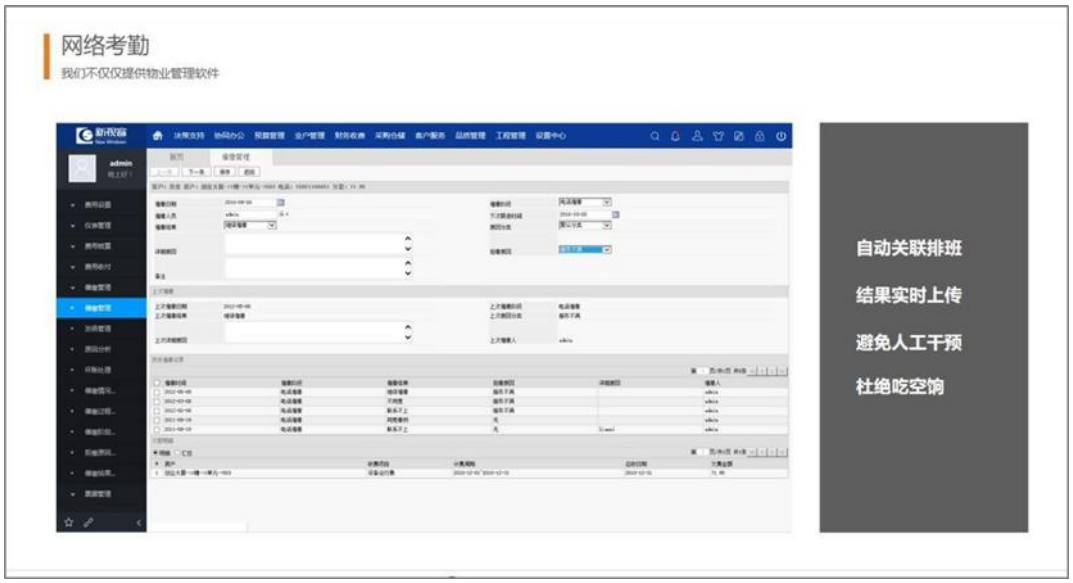

品质管控
我们不仅仅提供物业管理软件
检查标准
总部、分公司及项目共同制定相关的检查方案，检查标准及评分项
移动检查
移动品质检查，实时上传检查结果
整改过程
整改过程透明，确定规范的作业流程
复查闭环
针对整改结果进行复查，业务闭环


品质管控
我们不仅仅提供物业管理软件
行业标准+企业标准
总部标准+项目标准
分数模式+合格不合格
自动形成分数汇总
自动品质排名
20
上海海鸿福船物业管理有限公司


移动巡查
我们不仅仅提供物业管理软件


移动办公
我们不仅仅提供物业管理软件


员工档案
我们不仅仅提供物业管理软件
员工个人档案
合同到期提醒
证书复证提醒
黑名单管理


网络考勤
我们不仅仅提供物业管理软件
自动关联排班
结果实时上传
避免人工干预
杜绝吃空饷

（二）智能云端机器人设备

智能云端机器人的种类包含：紫外线消毒机器人、测温机器人、引导机器人、人形迎宾机器人、各类型清扫机器人。

（1）智能云端机器人的功能特点

- 巡逻工作，准时准点。指定区域的自动进行工作规划，机器人工作会稳定准确。
- 数据记录，语音通报。所有工作记录实时保存，可调可查，可通过屏幕，语音告知使用人。
- 高精度自主导航。实时定位，自动避障以及自动回归充电。
- 环境监测。系列环境监控传感器，实时检测当前空气质量
- 语音控制。通过语音控制机器人，下达命令。
- 语音通报/屏幕数据报表。随时显示任何一个区域的上次工作记录和效果。
- 超长待机。单次充电待机最长达20小时、任务执行约8小时。
- 模块化功能增强。小型物品送货，引导带路。

（2）给客户带来的价值

- 代替人工，减少或解决人员招聘和流动率等不稳定的问题；
- 机械化操作将服务流程和效果更标准化，解决了员工熟悉保洁专业技能的问题；
- 以租赁加服务的方式提供给客户，在设备服务中客服发现有设计或功能缺陷，反馈后予以改进，为客户提供的所有设备的更新服务。让客户对设备的使用效率和作用无后顾之忧。
- 利用云端智能的技术，让机器人都具备学习能力和语音交流能力，增强现场管理的科技感与客户的使用感受。
- 便于管理者分析成本信息、优化工作人员工作排班调配

（3）设备智能管理

- 智能化设备配备相应的传感器设备通过无线网络，即时传递设备运行实时状态至云服务器，云服务器定时将收到的信息发送给用户，以达精细化管理；同时还可以监察到配件的使用状态，如电池、吸力马达、刷盘电机等；
- 其次，服务器能监测到每个配件的累计使用时长，能及时更换配件，提高工作效率；
- 最后，当机器发生故障时，服务器会将预警信息即时通过手机APP发信息给相关售后服务人员，及时提供售后服务。



- 实时跟踪设备每天的使用率，了解设备每天的使用效率，明确设备每年的维修情况与相关费用。



12.2.3 安全生产管理

在本项目，引入我公司目前所实施的《安全生产管理规定》。

（一）安全生产管理机构

（1）公司安全领导小组

- 公司安全生产委员会由总经理任组长、分管安全的副总经理任副组长、分管职能条线的副总经理、各职能部门经理或副经理。
- 公司综合运行部为公司安全生产工作管理部门，负有指导、监督、检查和考核的责任。

（2）安全生产工作小组

- 安全生产工作小组由分管副总或综合运行部经理任组长，各职能部门经理或副经理、各区域经理和安全专管员为组员。
- 项目管理处应按照公司规定成立安全生产工作小组；其中物业经理为组长，组员须占管理员工1/4以上，组织机构完善；
- 项目管理处经理按照公司规定，与公司签订安全责任目标书，完成年度安全目标，并制定相应年度安全计划。

（二）安全生产责任

（1）安全生产责任人确定

- 公司总经理为公司安全生产第一责任人，分管副总经理为第二责任人，分管职能条线的副总经理，各部门经理、区域经理和专职安全负责人为第三责任人。
- 各项目管理处经理为项目管理处安全生产第一责任人，工程负责人为第二责任人，其他主管为第三责任人。

（2）安全生产第一责任人

- 对本责任区安全生产工作全面负责并承担领导责任。
- 认真贯彻执行政府有关安全生产的文件精神，执行上级的指令。
- 领导和指导本责任区的安全生产工作计划的组织实施。
- 经常检查管理现场、建筑物及设备设施的安全装置是否符合安全要求。
- 经常对本责任区的员工进行安全生产思想和技术教育，对新调入员工进行

安全生产现场教育。

- 确保本责任区安全生产工作目标的实现。

（3）安全生产第二责任人

- 对本责任区的安全生产工作负有分管责任并对第一责任人负责。
- 具体负责本责任区安全生产工作计划的实施。
- 经常检查管理现场、建筑物及设备设施安全装置在具体操作中是否可靠有效，确保正常运行。
- 负责本责任区危险源的认定、检查、防范及改进措施的落实。
- 经常对所分管范围内的员工进行安全生产思想教育和技术教育，对新进员工进行安全生产现场教育。
- 对本责任区安全生产工作目标的实现负有直接责任。

（4）安全生产第三责任人

- 对本责任区的安全负有直接责任，并对第二责任人负责。
- 具体负责本责任区安全生产工作计划的各项措施的落实。
- 经常检查管理现场、建筑物及设备设施的安全装置在具体操作中的运行情况和运行记录是否符合要求。
- 对安全生产工作中的盲点，应采取有效措施加以防范。
- 确保本责任区的安全生产符合企业标准体系的要求并按规定报送各类报表。
- 对本责任区安全生产工作目标的实现负有考核责任。

（5）其他人员

- 对本岗位的安全生产负有直接责任。
- 严格执行安全生产操作规程，不准许违章违规操作、酒后上岗、无证操作。
- 认真做好各项安全生产记录，确保记录准确、及时和完整，确保本岗位安全生产工作目标的实现。
- 确保本岗位安全生产工作目标的实现。

（三）安全教育和培训

- 下列人员应及时组织进行安全生产教育和应急预案培训：
  - 新进从业人员；
  - 离岗六个月以上的或者换岗的从业人员；
  - 采用新工艺、新技术、新材料或者使用新设备后的有关从业人员。
- 在岗的从业人员应进行定期的安全生产教育和培训，转岗从业人员必须进行安全生产培训，培训　合格方能上岗。
- 安全生产教育和培训内容主要应包括：
  - 安全生产的法律、法规和规章制度；
  - 安全操作基本技能和安全技术基础知识；
  - 作业场所和工作岗位存在的危险因素、防范措施以及事故应急措施；
  - 劳动防护用品的性能和使用方法；
  - 其他需要掌握的安全生产知识。
- 特种作业人员必须按照国家有关规定经专门的安全作业培训，取得特种作业操作资格证书，方可上岗作业。特种作业的范围包括：
  - 电工作业；
  - 锅炉司炉作业；
  - 压力容器操作；
  - 电梯作业；
  - 金属焊接（气割）作业；
  - 建筑登高架设作业；
  - 空调作业等。

（四）劳防用品管理

（1）劳防用品的配置

- 公司应为员工免费提供符合国家标准或者行业标准的劳动防护用品，使其在劳动过程中为免遭或减轻事故伤害或职业危害，不得以货币或其他物品替代应当配备的劳动防护用品。
- 常规劳动防护用品包括工作服、工作帽、工作鞋、劳防手套，必要时作业须配置防寒服、雨衣、防护眼镜、防尘口罩、防毒口罩、安全帽等。

特种作业劳防用品配备表

作业类别	说明	举例	劳动防护用品类别	适用条件
低压带电	额定电压小于400伏的带电操作	低压设备或低压线路带电维修作业	基本安全防护用具：如绝缘棒、绝缘钳、高压验电笔辅助安全防护用	带电作业时防；止触电
高压带电	额定电压大于	高压设备或		
	400伏的带电操作	高压线路带电维修	具：如绝缘手套、绝缘（靴）鞋、橡皮垫、绝缘台等。	
高处作业	坠落高度基准面大于或等于2米	货物堆垒、墙体清洁、工程维护	安全帽、安全带	防止物体碰击头部防止坠落

- 特种劳动防护用品应有相应的生产许可证编号、产品合格证，并经验收合格后方可投入使用。

（2）劳防用品的使用

- 使用者应按劳动防护用品使用规则和防护要求正确使用劳动防护用品。
- 手持电动工具和移动电器用具必须绝缘良好，配有漏电保护装置。
- 绝缘防护用具除按期更换外，每次使用前应作绝缘性能的检查和每半年做一次绝缘性能复测。

劳防用品发放一览表

品名	单位	期限	发放对象
雨衣	件	2年	机具工、空调工
雨鞋	双	2年	机具工、泥木工
电工鞋	双	1年	水电工

（3）劳防用品的判废

- 劳防用品符合下述条件之一者，应即予判废：
  - 不符合国家标准或专业标准；
  - 未达到上级劳动保护监察机构根据有关标准和规程所规定的功能指标。
  - 在使用或保管贮存期内遭到损坏，或超过有效使用期，经检验未达到原规定的有效防护功能最低指标。
- 判废后的劳动防护用品，禁止作为劳动防护用品使用。

（五）特种设备安全标准

- 特种设备的维修保养应委托经特种设备安全监察机构资格认可的，并可承担相应认可项目的单位进行。
- 各类特种设备应按规定的检验周期定期检验，安全检验合格标志固定在特种设备显著位置上后，方可以投入正式使用。
  - 在用电梯的定期检验周期为一年；
  - 在用升降设备的定期检验周期为二年；
  - 在用公司内部机动车辆定期检验周期为一年。
- 安装、大修、改造特种设备前，公司必须持施工方案等相关资料到特种设备安全监察机构备案。

- 特种设备应建立必须制定包括技术档案管理、安全操作、常规检查、维修保养、定期报检和应急措施等在内的特种设备安全使用和运营的管理制度。
- 特种工程部门必须保证特种设备技术档案的完整、准确。

（六）安全生产管理制度

- 公司应建立安全生产例会制。安全生产领导小组应每季召开一次例会，项目管理处每月召开一次安全例会。
- 公司各部门应严格执行上海市物业管理区域内重大事件报告制度，在发生突发情况下逐级汇报，任何人不得缓报、瞒报、不报；
- 公司各级员工应严格遵守安全生产管理规定，在日常工作中做到“三不伤害”，坚持“反三违”。
- “三不伤害”包括：
  - 不伤害自己；
  - 不伤害他人；
  - 不被他人伤害。
- “反三违”包括：：
  - 反违章操作；
  - 反违章指挥；
  - 反违反劳动纪律。
- 项目管理处每年必须安排应急预案演练，要求领班及以上管理人员必须熟练掌握，遇到突发事件时，能够按照应急预案正确、迅速处理。
- 针对突发事件的发生应及时启动相应预案，及时汇报上级，防止事故扩大，具体参见《突发事件应急处理预案》。
- 清洗幕墙等高危作业，涉及公共安全的外发项目必须上报安委办，经安委办审核后方能作业施工，并按照公司相关企业标准执行。
- 综合运行部除了每季安排对项目管理处进行全面安全检查，还要根据公司安全领导小组的临时要求进行特别情况的安全检查，发现存在安全隐患，

应及时提出整改意见，并对整改的过程进行检查、验证，并上报公司安全领导小组。

（七）安全生产作业注意事项

所有登高、喷漆、变配电操作票等高危险作业必须有申请，有批准，有安全措施，记录齐全。

（1）油漆喷涂

- 作业场地和库房严禁烟火，操作者必须熟悉附近灭火器的位置和使用方法。
- 操作者在喷涂操作时应注意通风，作业量大须戴防毒口罩或通风面具，严禁用汽油或香蕉水洗手。
- 增压箱或贮气罐、喷气所承受的空气压力应保持稳定不变。
- 作业结束，应清洁场地、关闭门窗。

（2）高处作业

- 凡在坠落高度基准面（通过最低坠落着落点的水平面）2 米以上（含 2 米），有可能坠落的高处进行作业，均称为高处作业。
- 年满18岁，经体格检查合格后方可从事高空作业。凡患有高血压、心脏病、癫痫病、精神病和其它不适于高处作业的人，禁止登高作业。
- 外墙清洗条件：天气良好，风力不得超过5级，气温高于35℃或低于0℃，雨、雪、雾或能见度差均不得进行清洗。
- 作业前，作业人员应保持健康状态，安全帽、安全带、梯子、跳板、脚手架等处于良好工作状态。
- 作业人员必须系好安全带、戴好安全帽，随身携带的工具、零件、材料等必须装入工具袋，高空作业所有小型器具应找适当位置放好，并用绳索或铁丝绑牢。
- 使用梯子时，必须先检查梯子是否坚固，是否符合安全要求。立梯坡度60°为宜。梯底宽度不低于50公分，并应有防滑装置。梯顶无搭勾，梯脚不能稳固时，须有人扶梯，人字梯拉绳必须牢固。

- 高处作业现场，应划出危险禁区范围，并设置明显标志，如“闲人免进”、“禁止通行”等警示牌，严禁无关人员进入。
- 进行高空焊接、氧割作业时，必须事先清除火星飞溅范围内的易燃易爆器。
- 作业人员严禁在高空作业时嬉戏打闹，严禁在高空作业区睡觉。

（3）电气维修

- 电器或线路拆除后，可能通电的线头及时用绝缘胶布包扎好。
- 非专职人员不得装拆、处理计算机系统的CPU、电源板、输入组件、输出组件，保证计算机系统安全可靠。
- 任何电器设备未经验电，一律视为有电，不准用手触及，禁止使用普通铜丝代替熔断器。
- 维修结束，应清点工具、零件，清除场地杂物，以防遗失和留在设备内造成事故。
- 临时工作中断电源后或每班开始工作，应重新检查电源，确定已断开并验明无电才能操作。
- 电气设备发生火灾，应立刻切断电源，使用四氯化碳或二氧化碳灭火器灭火，严禁带电用水或用泡沫灭火器灭火。

（4）化学品使用

- 化学品应有标识，危险化学品应有安全标签，并向操作人员提供安全技术说明书。
- 购进危险化学品时,必须核对包装(或容器)上的安全标签。安全标签若脱落或损坏，经检查确认后应补贴。
- 购进的化学品需要转移或分装到其它容器时，应标明其内容。对于危险化学品，在转移或分装后的容器上应贴安全标签；盛装危险化学品的容器在未净化处理前，不得更换原安全标签。
- 作业人员接触的危险化学品浓度不得高于国家规定的标准；暂没有规定的，应在保证安全作业的情况下使用。

（5）安全用电

- 电气作业人员应经过培训、考核合格、取得《上海市特种作业安全操作证》或《中华人民共和国特种作业操作证》后，才允许独立上岗操作。
- 严格遵守电工操作规程，任何电气设备、设施拆装检修、校验等工作，应由持有安全操作证的电工操作。
- 低压测电笔每次使用前，应先对有电部位测试检验其是否完好、有效、可靠。高、低压安全用具应按国家规定定期做耐压试验。如有破损及不完整，则不可使用
- 各种电气线路装置的熔丝盒、插座、灯头、接线盒等，都应保持完好，发现破损应及时更换，以防水、蒸气、酸、碱和有机溶剂的侵蚀。
- 架设临时线路应符合有关用电安全规程的要求，并严格执行审批制度和规定使用期限。
- 手提射灯、行灯的电压不允许超过交流36V，进入金属容器和特别潮湿的设备、场所内部操作时，其电压不允许超过交流12V。
- 从事登高电气作业、高压配电作业和低压带电作业，应严格执行审批和操作监护制度。
- 设备防雷设施和静电接地装置，用于贮存易燃易爆危险物品的仓库，应定期检查、测定，并保证符合安全标准。
- 对250V以上的电气设备维修时没有特殊情况禁止带电操作，对250V以下的电气设备尽量避免带电操作。为了不严重影响设备正常工作，确需带电维修时，做好安全防护措施及监护工作。
- 在使用临时拖拉电源时，应填写申请表，按指定地点拖临时电源，使用电气设备的功率、容量应与申请表填写一致，并做好安全防范措施。
- 在电气设备放电前应做到切断电源，悬挂警示牌，再进行放电及安装临时接地线。在电源设备放电完毕后，应检查工具是否齐全遗失，并消除工地上一切杂物，仔细检查操作是否准确，设备是否正常，拆除放电前安装的临时接地线。取下原来悬挂的警示牌，校对无误后，方可送上电源。

- 进入高、低压配电室应将门随手关闭，以防小动物或外来人员闯入，并遵守出入签名制度。

（6）变配电运行与操作

- 运行人员应严格执行操作票、工作票制度、工作许可制度、工作监护制度、工作间断、转移和终结制度。
- 高压设备无论带电与否，值班人员不得单人移开或越过遮栏进行工作，若必须移开遮栏时，必须有监护人在场，并符合设备不停电的安全距离。
- 雷雨天气，需要巡视室外高压设备时，巡视人员应穿绝缘鞋，并不得靠近避雷装置。
- 高压设备和大容量低压总盘上倒闸操作及在带电设备附近工作时，必须由两人执行，并由技术熟练的人员担任监护。
- 供电单位与用户（调度）联系，进行有关电气倒闸操作时，值班人员必须复诵，核对无误，并将联系内容、时间和联系人姓名记录在案。
- 在一经合闸即可送电到工作地点的开关和刀闸操作把手都应悬挂“禁止合闸，有人工作”标示牌，工作地点两旁和对面的带电设备遮栏上和禁止通行的过道上悬挂“止步、高压危险”的标示牌。
- 巡视配电装置，进出高压室，必须随手将门锁好，配电室应加设网栏，防止鼠害。
- 电气设备接地（接零）装置可靠，防雷和防静电设施完好，每年定期检测。
- 电器设备发生火灾时，应该用四氯化碳和二氧化碳灭火器。变压器着火时，只有在周围全部停电后才能用泡沫灭火机扑救。

（7）电梯维保

- 维修保养单位的维修工必须取得特殊工种安全操作证后，方可独立操作，严禁无证作业。
- 维修保养凡需动明火，应事先告知，办理动火证，施工过程物业专人监控，明火作业后，清理现场消除火苗隐患。

- 检修保养工作时必须设置明显标志物，进行安全围拦，并在该厅门口悬挂“危险、切勿靠近”或“正在检修”警示牌，并派人看守。
- 保养中结束后，工程主管须在维保单签字确认。

（8）电焊作业

- 电焊工工作前，应穿戴好工作服务和防护用品，不准许裸露身体，以防烫伤和触电。
- 电焊工进行焊接作业前，应仔细检查各种工具，如电焊钳握把与电缆的联接是否牢固、可靠、焊把电缆线皮是否有破损，确认一切正常后才能施焊。
- 焊接前，还应检查工作场地周围有无易燃、易爆物，应清除或隔离后才能进行焊接。必要时还应配备灭火器等相应的消防器材，并有专人监护。
- 地线联接应符合安全技术要求，不准许将地线随便捆绑或缠绕在焊接工件上。
- 开启电焊机前，应检查电焊机地线是否与工件或其他导体连接，以防短路或触电。
- 电焊机需改变触点导板、二次线或对电焊机进行检查时，都应切断电源后再进行。
- 焊接时，应戴好防护面罩，不允许用手或其他物件遮眼，以防弧光伤眼。
- 在通风不良的条件下进行焊接时，除采取措施防止触电外，还应采用排风扇排风等措施，并派专人监护。
- 焊接时一般采取24V行灯照明。
- 有压力或装有易燃、易爆、有毒物质的管道、容器、严禁焊接作业。如需焊接，应采取先排空管道、容器内的压力，彻底洗净易燃、易爆、有毒物质，经有关部门检查测试，确认达到安全要求，再将所有孔、盖敞开后，方可施焊。
- 接用电缆接头处应接触良好，绑扎牢固。

- 焊工应戴好防护眼镜再铲除焊缝药皮。
- 放在露天的电焊设备，应有防雨设施，下雨天禁止进行焊接作业。
- 割炬等发生回火时，应立即关闭氧气调节手柄，再关闭乙炔调节手柄，待回火熄灭后，再打开氧气调节手柄，吹除烟灰再点火。
- 接头处均不得漏气，以防引起火灾和爆炸。
- 接地点与氧气、乙炔、液化气瓶存放地点的距离应不小于10m。
- 停气焊或下班后，严禁将工具放在容器或管道内，以防造成火灾和爆炸。
- 接工作结束或离开现场前，应检查工作场所有无火源隐患，并关闭电焊机、氧气和乙炔瓶阀。

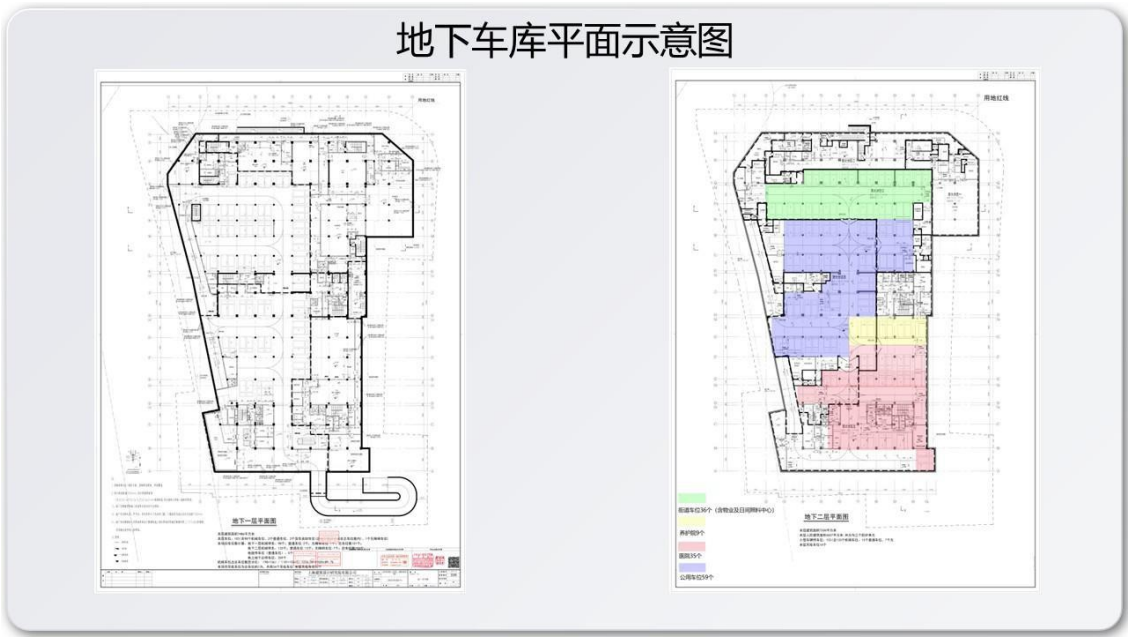
12.3 潮汐式停车管理特色

（一）项目停车位综述



综合体项目地下车库总面积为14816平方，车位总数为254个，其中B1层面积为7486平方米，车位数101个，B2层面积为7330平方米，车位数253个。其中机械车位220个，充电车位34个。

今后打算将B1层全部车位作为外来车辆临时停放车位，B2层90个车位作为综合体园区工作人员固定停车位，其余63个车位作为公共车位。



（二）潮汐式停车规划



综合体项目主要是由街道服务中心、养护院及社区卫生中心3家单位组成，除养护院在18点以后会有少部分探访老人的家属来访以外，街道服务中心和社区卫生中心在18点以后几乎没有外来到访，因此在晚上18点以后处于B1层的停车场几乎处于空闲状态。为了满足潮汐式停车的需求我计划在晚上18点以后将B1层原本对外的临时停车场转变成潮汐式停车场，具体时间为晚18点到早8点。而原本B2层公共停车区域可以作为对外的临时停车区域供晚上来看望老人的家属停放车辆，其余内部职工固定停车点则保持不变。

（三）周边停车费调查



周边停车场收费调研

序号	停车场	临停每小时价格	每天封顶价格	夜间包月价格
	济阳二村停车场	5	50	1500
	三钢里停车场	10	80	2400
	上钢集贸市场停车场	5	40	1200
	上钢地段医院	5	40	1200
	德州路西营路路面停车	5	40	500

（四）潮汐式停车方案





以综合体项目为中心，周边覆盖德州四村、上钢九、十村、上钢六村和德州三村5个小区。

01

通过周边小区物业进行推荐，主要以解决周边小区停车难为主。

02

由物业公司进行审核，并签订潮汐式停车协议，告知相关权利和义务。

03

为了规范管理，建议潮汐式停车费按包月形式支付，一月一付，对违反协议内容的车主取消停车权利.

04

定期制作收支报表，做到账目清晰。

12.4 与业主沟通工作机制

与所有外部接口（部门、单位）应实现无缝衔接，配合馆方的要求，完成各项保障与服务工作。

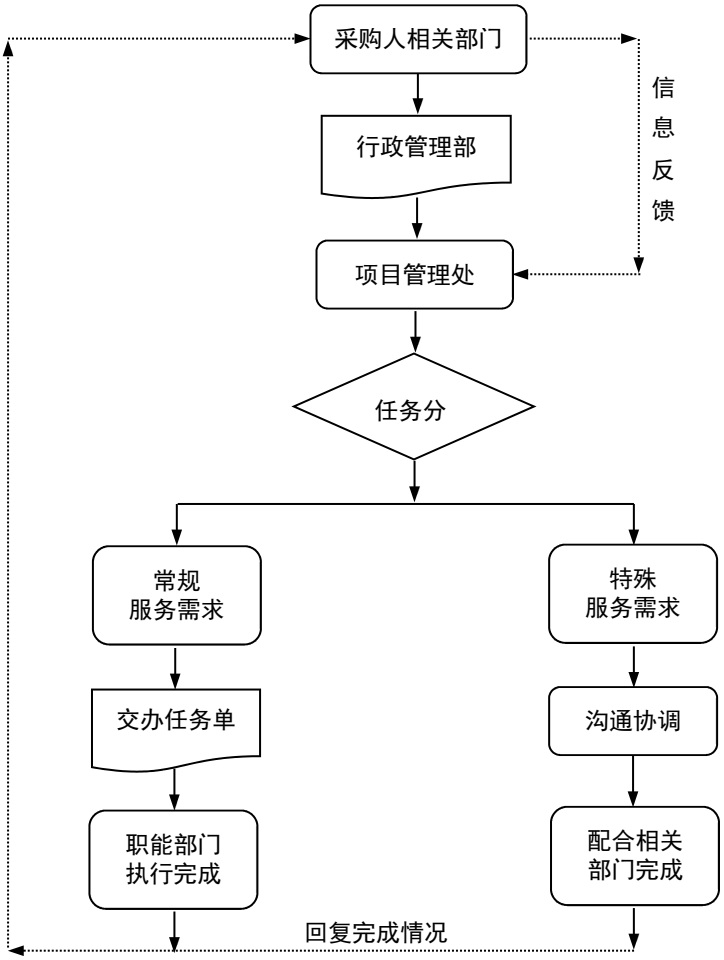
12.4.1 任务信息的接受与落实

与上述各外部接口的工作，均由行政管理部负责进行。外部接口的信息主要通过以下两种方式接受：

- 外部各接口直接将任务信息传递至项目管理处，该等信息由项目经理负责接受，并通过项目管理处规定的流程，任务信息转化为交办任务单发至项目管理处各相关部门，由各部门负责各自职能范围内工作任务的组织、协调及完成。
- 由行政管理部作为统一对外接口联络，外部各接口将任务信息传递至行政管理部，再将信息传递至项目管理处，由行政文员负责接受，并通过项目管理处规定的流程，任务信息转化为交办任务单发至项目管理处各相关部门，由各部门负责各自职能范围内工作任务的组织、协调及完成。

12.4.2 无缝衔接的保障措施

- 组织保障措施：项目管理处通过严密的组织纪律、系统的管理流程来保障与各外部接口的无缝衔接。
- 技术保障措施：项目管理处通过网络技术、软件技术、通信技术等高科技手段，来保障与各外部接口的无缝衔接。
- 互动保障措施：多沟通、多补合、多互动、多提醒，形成复合保障。


采购人相关部门
行政管理部
项目管理处
任务分
常规
服务需求
特殊
服务需求
交办任务单
沟通协调
职能部门
执行完成
配合相关
部门完成
回复完成情况
信
息
反
馈

完成满意度征询

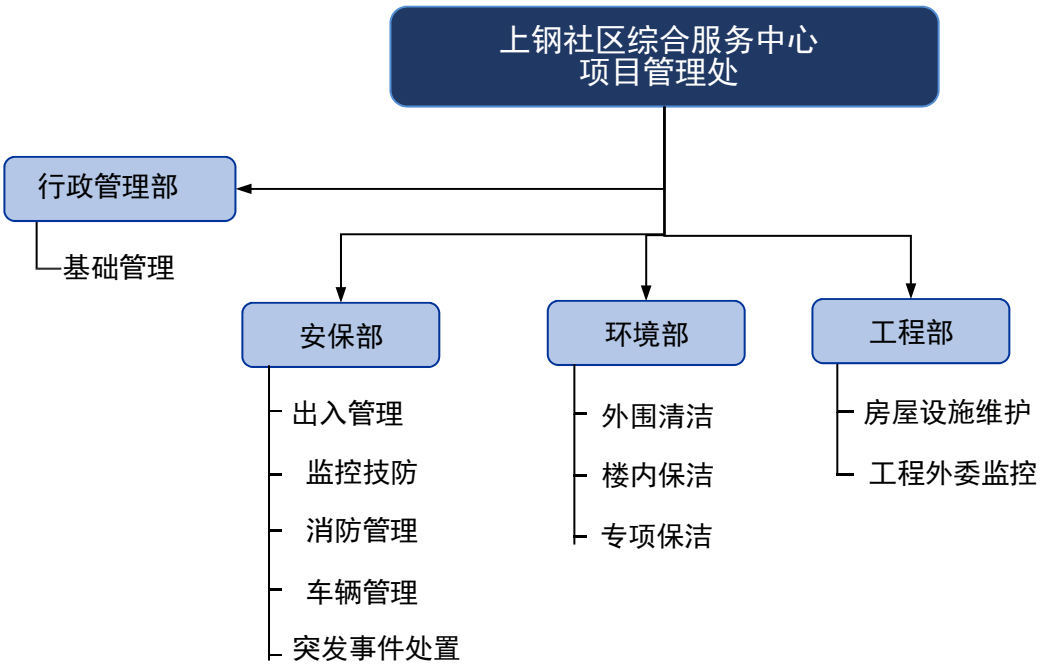
13 公司管理组织架构及管理制度

13.1 公司管理组织架构

我们将在本项目的现场管理机构，设立上钢社区综合服务中心项目管理处，直属公司总经理室管理，在公司总体发展战略和方针的指导下，代表公司的名义和意愿，以公司管理服务目标和经营目标为基础，以招标人需求为服务宗旨，对本项目实施总体的管理和具体的物业服务工作。

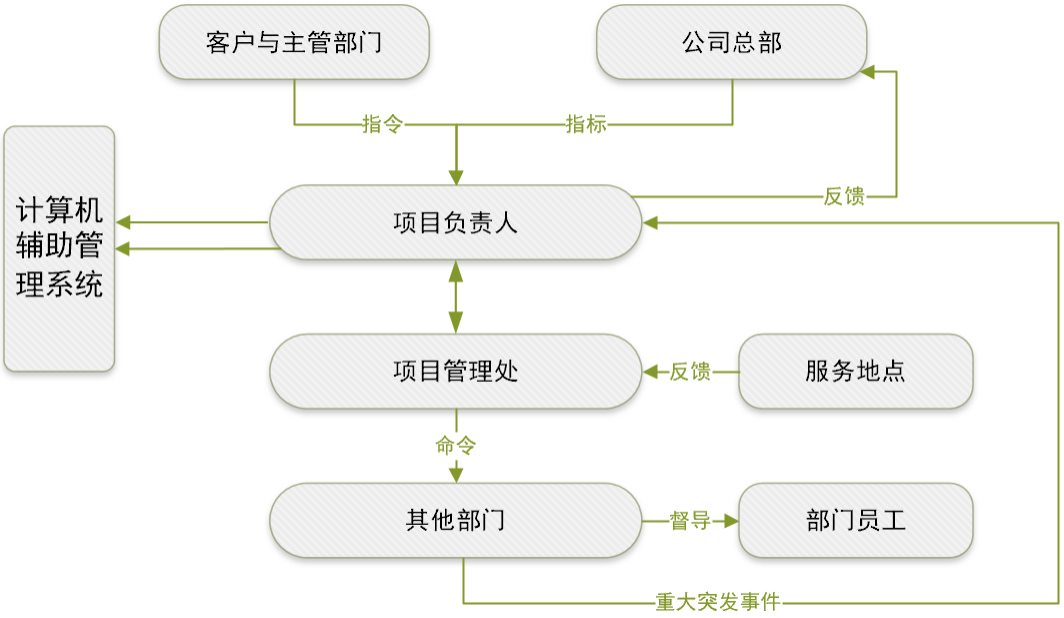
13.1.1 机构设置

管理处内部，设立行政管理部负责内部的基础管理；环境负责楼内外区域的环境清洁、环境消杀灭害、垃圾清运的管理清洁等工作；工程部负责建筑物及附属设施设备的管理与维护；安保部负责公共秩序的维护与安全管理；客服部负责会务保障、客户接待、总机服务。



组织架构

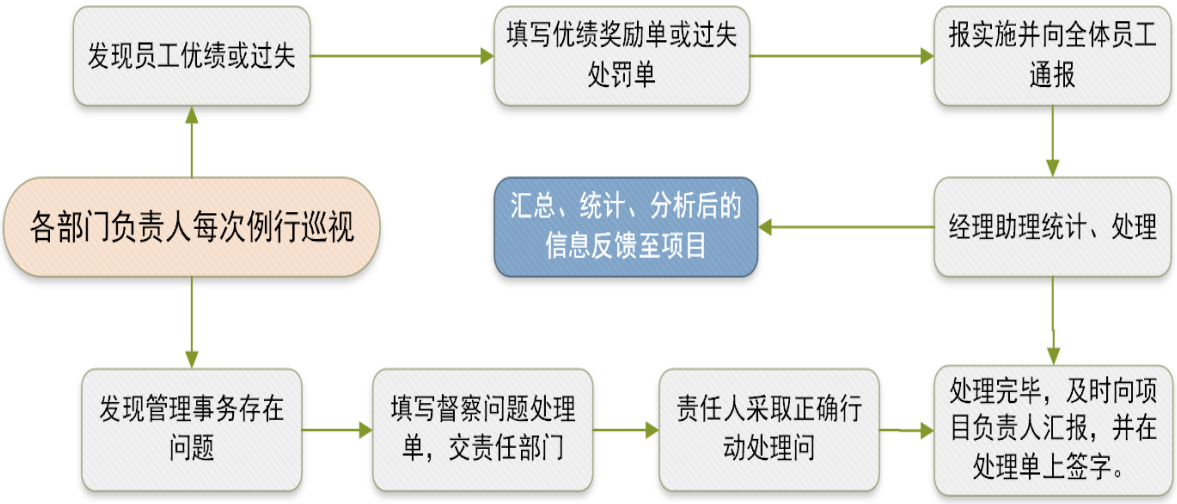
13.1.2 管理运行机制



运行机制图

（一） 质量监管机制

质量监管机制是在建立一整套有我公司管理特色的质量管理体系的基础上，根据 ISO9001 质量保证标准的有关要求，全面推行质量管理，把质量目标落实到各岗位、各环节直至到个人，并通过质量管理小组监督检查，使工作质量不断提高， 达到用户满意的效果。



工作巡查图

按我公司制定的各项管理指标，项目管理处各职能管理人员将按照质量监管体系的要求，明确责任，授予权利，在实际过程中抓好权限下放和自我控制及实施过程中的检查和控制，并将目标实施的各项进展情况、存在问题及时用图表和文字表述出来，实现目标动态控制，进行目标成果评价，确定成果和考绩，并与个人利益待遇相结合。同时，公司还会通过各种宣传教育手段培养员工的敬业精神， 职业道德，加强员工培训，不断提高员工自身素质和工作水平，进而提高工作质量和工作效率。

（二） 协调机制

协调机制是指运用协调管理的方法，解决在管理服务过程中经常发生的各岗位之间、工种与员工之间、员工与员工之间、员工与用户之间的矛盾和冲突。

- 行政促动力，以行政职务权利为依托，以行政命令为基本形式，以奖罚为后盾的强制性促动力。
- 竞争促动力，运用竞争手段促使相关方面关系的协调，如通过竞争，以先进带动后进，共同完成任务。
- 舆论促动力，因势利导利用舆论达到协调的目的。
- 管理者的凝聚力，具体情况为领导者或管理人员塑造吸引力、影响力，这将是本项目今后促进日常物业管理工作协调的核心力量。

（三） 激励机制

激励机制是激励活动要素在进行过程中互相联系、相互作用、相互制约及激励效果之间内在联系的综合机能，其作用旨在提高“内聚力”。

- 管理日常目标、责任制、增强管理层的工作主动性，按”标准制定各项管理指标，严格作好各项工作、明确奖罚。
- 实施奖金破格晋级制度，调动员工工作热情。项目管理处员工实施奖罚制度，奖金标准与工作表现和业绩挂钩，并可根据情况，对先进给予破格晋升，以形成竞争激励机制，提高员工积极性。
- 依据管理、管教结合，融情于管。项目管理处依法与员工签定劳务合同， 关心员工生活，帮助其解决家庭困难，使其无后顾之忧，保持良好的工作情绪，给客户提供优质服务。

（四） 监督机制

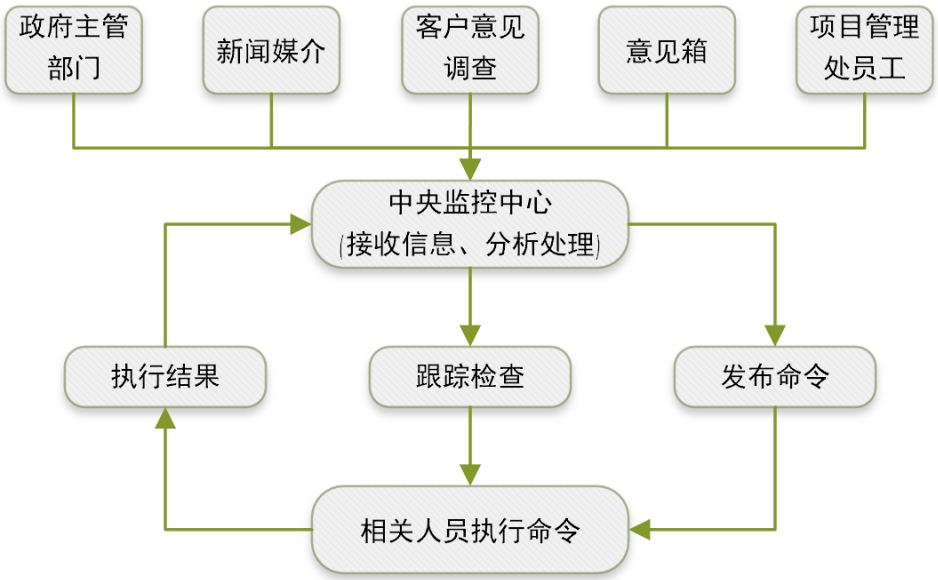
监督机制是实现管理各项工作开展的必要外在约束条件，防止或纠正工作中出现的偏差，保证管理机构及其工作人员依法办事。

- 管理者对机构内部工作人员进行监督。
- 用户对管理机构及工作人员进行广泛监督，形成多方面综合监督体系。
- 通过信息反馈监督，以各种手段来及实现监督管理的闭环机制，保证本项目管理监督机制的有效实施。

（五） 自我约束机制

- 经济利益促动自我约束机制，充分利用经济措施去诱发管理对象的利益敏感动机，然后由这类动机去引导对行为自我约束。
- 目标结构与责任相互联系而造成的促进机制。
- 权利链条相关制约机制，建立管理对象之间相互制约的权利链条，促成相关机构、相关员工之间的自我约束机制。

13.1.3 信息传递流程



信息处理流程图

- 项目管理处，通过信息传递工具，如投诉电话和各专业组配备的无线对讲机等工具，及时反馈本项目每个区域发生的情况。
- 严格的岗位责任制和完善的管理规章，实行规范化运作。
- 流畅严密的运作流程，一环扣一环，一环监督一环。
- 项目管理处每月（日）检查，通过总结评比来获取反馈信息。

- 通过反馈信息的总结评比，迅速发现管理服务上的缺点、盲点，及时改进工作，提高服务质量。

13.1.4 项目各部门职责

（一） 行政管理部

行政管理部是对客服务和管理服务运作的枢纽部门，承担着客户服务需求的接收、传递、反馈、检查和管理实施的协调、督导、控制、检查等职责，具有“客户服 务、事务监管、氛围管理、组织协调”四大功能。具体职责是：监管项目管理处 各部门实施管理服务运作执行，投诉、清洁、绿化、安保、设施巡视的管理及专 项服务和特约服务执行，是物业管理“一站式”服务的窗口，是服务质量控勒的 主控部门。

（1）组织管理

- 按照公司规定，贯彻落实与招标人签订的物业管理合同的各项管理目标与质量目标。
- 负责项目管理处内部会议的组织、文书管理、员工服装、档案管理、信息传递、仓库管理、采购管理等行政后勤保障工作。
- 根据项目管理处的管理服务职能，完善内部运作机制，调整岗位职责，制定的操作规程和业务流程及公众管理制度。
- 通过实践和理论相结合的培训实施，强化职业道德和服务素质的培训，使部门在岗人员胜任本职工作，养成服务至上的良好作风。
- 负责项目管理处绩效考评、人事档案、协助公司行政人事部门做好员工招聘 / 入司、合同以及离职手续的办理等人事工作。
- 负责前台接待工作的指导，处理接待过程中的纠纷和矛盾。
- 负责会议服务的信息传递、人员安排、过程管理。

（2）客户服务

- 咨询服务
  - 项目管理处对来访、来电及相关事项办理的接待，认真聆听客户与访客的要求，耐心解答各种疑惑。
  - 项目管理处对客服务实行“一站式”服务，即统一负责接待、传递、跟踪客户的服务处理全过程，并将服务全过程概要记录在《项目管理处工作日志》上。

- 客户服务信息收集
  - 通过电话、走访、书面调查、巡查等多种形式，广泛收集客户对物业管理服务的意见、要求信息，在《项目管理处工作日志》记录， 并立即核实。
  - 对报修、维修问题事项，依照《报修管理标准作业规程》处理。
  - 报怨、投诉问题事工页，依照《投诉处理标准作业规程》处理。
  - 对存在怀疑、有疑问或与现状不相符的或可能存在但无法核实或可能存在的隐患事项，应立即予以核实，并在当周部门工作例会上将信息传递给人员；同时，相关信息在当周部门工作报告上简述概要， 作为重点检验和实施改进工作的依据。
- 客户投诉处理
  - 负责客户来访投诉的接待、记录、调查与处理，并对投诉的上门或电话回访。
  - 项目管理处在投诉处理上采取首问责任制，接待投诉的物业人员为该投诉的第一责任人，应在负责该项投诉传递至相关投诉处理责任部门，跟踪其处理措施的落实，及时与投诉人沟通，做好回访，直到投诉处理得到投诉人的认可为其责任完成。
- 专项和特约性服务提供
  - 项目经理负责项目管理处设定的专项服务的接洽、记录，并联系相关服务供应或承办商，协调服务过梧中反映的问题和意见。对专项服务中有关个性化需求的特约服务，以人性化服务为出发点，征询相关供应或服务商意见，立即提出评审意见，经批准后执行。
  - 第一次执行服务的全过程应详细记录，作为今后此项特约服务转入专项服务的依据。
- 客户走访和各类调查实施
  - 项目经理每月至少一次走访招标人物业主管部门，与物业主管部门建立良好的沟通渠道，了解其对物业管理服务质量的意见，并在《项目管理处工作日志》上详细记录，特别是走访过程中反映的其他需求。

- 信息发布
  - 负责项目管理处向客户以电话、信函和通知等形式的发布。
  - 负责物业环境宣传，通过采取定期公布环境质量，宣传环保、倡导环保等相应措施，使物业环境达到文明洁净，环境质量良好，资源合理利用，生态良性循环的目标。
  - 与政府部门保持联系，建立良好的沟通渠道。

（3）行政管理

- 财务管理
  - 负责项目管理处日常的财务管理、预决算管理、资金管理、成本控制、财务报表等财务工作。
- 档案管理
  - 负责客户资料的档案管理，传递相关信息给需要的部门。
- 企业文化
  - 负责物业的企业文化活动，组织客户进行互动，构建和谐的人文环境。
  - 负责重大节日的包装及组织相关活动。
- 钥匙管理
  - 负责物业钥匙管理。
- 标识管理

– 负责项目管理处服务过理进行正确标识的管理，以防止混淆 0

- 计划管理
  - 根据物业客户的使用需求和项目管理处的管理服务总体目标，项目管理处应与时俱进，不断持续改进管理服务质量，主动、有效地做好部门承担的各项管理服务工作，为物业管理服务品质的提升尽职尽责。
  - 项目管理处负责制定部门年度物业管理服务预算和控制措施：编制部门月度物业管理服务工作计划与总结：编制项目管理处质量改进与控制方案：编写部门定期培训计划和培训资料；制定部门各阶段物资设备采购计划。

- 物资管理
  - 建立项目管理处都门有效的物资采购、领用、保养、更新制度，降低管理成本。
- 质量管理
  - 严格执行项目管理处的规章规程，强化项目管理处对内、对外的服务意识，使物业管理服务有效运作，为物业质量保证奠定坚实的基础。
  - 建立项目管理处都门各项管理服务的检查考核细则，落实巡视检查制度，持续改进。
- 协调管理
  - 树立项目管理处部门对内（部门与部门之间）、对外（部门与客户之间）以服务为主导的管理基调，少讲管理、多谈服务，以客户的满意率为评价一切管理服务的标准。
  - 与项目管理处业务主管政府相关部门保持有效的沟通和联系，营造良好的外部环境。

（二） 工程部

- 负责贯彻落实项目经理下达的各项具体管理目标与质量目标。
- 负责编制设备、设施维修保养计划，负责做好与本部门业务相关的合同评审。
- 负责工程改造、设备更新、方案及预算的编制并参与相关评审。
- 负责对专业维保单位作业的跟踪、监督，对维修、装修项目、设备的保养进行验收。
- 负责项目内办公环境调整等施工管理、能源管理以及各类活动保障与服务等工作。
- 责报修接待和提供维修服务工作。
- 负责各类特种设备的管理及按时检测工作。
- 负责委外保养（电梯、中央空调、消防、安防、水处理、滤芯更换）监管工作。
- 负责项目各项设备的运行和维修管理工作，主要指物业主体承重结构

部位（包括基础、内外承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶）及公共区域的墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等和物业管理区域内的物业绿地、道路、沟渠、池、井、设备层、设备井道、文体设施设备及大楼使用的供配电系统、空调系统、给排水系统、消防系统、电梯系统、弱电系统（视频监控、周界报警等）、照明灯具、水箱、水泵、避雷装置等。

- 物业共用设施设备使用管理，实行预防性检查，主要是通过巡视检查，发现隐患和问题，及时改进，防止各种不当行为和安全问题发生。
- 负责物业共用设施设备的使用状态检查和维修工程验收工作，物业管理人员每日至少巡查一次物业共用设施设备。
- 负责监控物业公共能耗开支，核对物业各项能源的实际开支情况，每季度根据物业能源的实际使用状况，协调工程部制订物业节能降耗措施，经项目经理批准后实施，并监察实施情况。
- 负责物业使用的标识牌的管理。
- 负责紧急情况的处理工作。
- 物业与维修有关的供水、供电、供气等政府有关部门的沟通。
- 公司规定及项目管理处赋予的其他物业工程部职责。

（三） 安保部

- 负责贯彻落实项目经理下达的各项具体管理目标与质量目标。
- 负责项目的治安管理工作，如消防、突发事件处理、巡逻、人员物品进出、人流出入的秩序维护等工作。
- 负责特保管理，人员训练、特保装备管理、24 小时待命处置各类突发事件。
- 负责项目的消防管理工作，如组建义务消防队、建立消防档案、进行消防培训与宣传、消防器材管理等工作。
- 负责地下非机动车库的管理工作，引导、停放、整理，行车标识的设置等工作。
- 负责同招标人主管部门和地区公安、消防、城管部门保持密切的联系，必要时协助有关部门开展工作。

- 负责本项目各类报刊、邮件、杂志的收发工作。

（四） 环境部

- 负责贯彻落实项目经理下达的各项具体管理目标与质量目标。
- 负责项目室内保洁工作，包括日常保洁、领导房间保洁、会议室保洁、定期保洁和专项保洁等工作。
- 负责各类招标人有需求的外出保洁任务。
- 负责对外委托项目的监管工作，如外墙清洗、工程施工等监管。
- 定期开展相关专项公共清洁：外墙清洗每年 1 次，生活用水水箱每年度清洗2 次;物业“除四害”每月 2 次;物业消杀,每年度 4 次，并根据实际需要增加。
- 负责物业垃圾处理，物业垃圾做到日产日清，装修垃圾实行袋装化，垃圾清运集中区无散放垃圾，无异味，每周喷洒三次药水，防止出现细菌传播和虫害，处理物业清洁卫生发生的各类事件。
- 负责物业公共区域绿化植物的摆放和日常养护管理。
- 与政府环卫、园林、卫生部门保持联系，建立良好的沟通渠道。

13.2 管理制度

完善的管理制度是提供优质服务的基础。目前我公司已经通过 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系和 ISO45001 职业健康体系的建立工作。

公司下属各项目管理处均以公司质量手册、程序文件和作业指导书为基础，根据所管项目实际情况，确定引用或作适应性的修订。

13.2.1 企业管理制度

（一）管理制度目录

目前我司所制定、运行的文件，均依据《企业标注体系管理标准和工作标准体系》

（GB/T15498）所指定。

（1）管理标准

序号	管理制度名称	执行起始时间	备注
1	文件控制程序	2021.7.1	QEO/ZNPM-423-B-01
2	记录控制程序	2021.7.1	QEO/ZNPM-423-B-01
3	内部审核控制程序	2021.7.1	QEO/ZNPM-822-B-01
4	不合格品/服务、不符合项、事故事件的控制及预防和纠正措施控制程序	、2021.7.1	QEO/ZNPM-83-B-01
5	管理目标、指标和管理方案控制程序	2021.7.1	QEO/ZNPM-541-B-01
6	管理评审控制程序	2021.7.1	QEO/ZNPM-56-B-01
7	人力资源管理控制程序	2021.7.1	QEO/ZNPM-622-B-01
8	设施设备管理控制程序	2021.7.1	QEO/ZNPM-751-B-GC-01

序号	管理制度名称	执行起始时间	备注
9	房屋维修保养管理控制程序	2021.7.1	QEO/ZNPM-751-B-GC-02
10	合同评审管理控制程序	2021.7.1	QEO/ZNPM-722-B-01
11	项目开发管理控制程序	2021.7.1	QEO/ZNPM-73-B-01
12	采购控制程序	2021.7.1	QEO/ZNPM-74-B-01
13	合格供方选择和评价管理控制程序	2021.7.1	QEO/ZNPM-74-B-02
14	标识管理控制程序	2021.7.1	QEO/ZNPM-753-B-01
15	物品防护管理控制程序	2021.7.1	QEO/ZNPM-755-B-01
16	客户财产管理控制程序	2021.7.1	QEO/ZNPM-754-B-01
17	服务综合检查控制程序	2021.7.1	QEO/ZNPM-754-B-01
18	进货检验管理控制程序	2021.7.1	QEO/ZNPM-824-B-02
19	数据分析管理控制程序	2021.7.1	QEO/ZNPM-84-B-01
20	危险源辨识、风险评价控制程序	2021.7.1	QEO/ZNPM-542-B-01
21	环境因素管理控制程序	2021.7.1	QEO/ZNPM-542-B-02
22	信息交流沟通控制程序	2021.7.1	QEO/ZNPM-553-B-01
23	应急准备与响应控制程序	2021.7.1	QEO/ZNPM-751-B-01
24	客户满意率测评管理控制程序	2021.7.1	QEO/ZNPM-821-B-01
25	监视和测量装置控制程序	2021.7.1	QEO/ZNPM-76-B-01

序号	管理制度名称	执行起始时间	备注
26	过程与服务质量的监视和测量控制程序	2021.7.1	QEO/ZNPM-823-B-01
27	固体废弃物控制程序	2021.7.1	QEO/ZNPM-771-B-01
28	节能降耗管理控制程序	2021.7.1	QEO/ZNPM-771-B-02
29	合规性评价控制程序	2021.7.1	QEO/ZNPM-826-B-01
30	环境与安全绩效监视和测量控制程序	2021.7.1	QEO/ZNPM-825-B-01
31	职业健康安全运行控制程序	2021.7.1	QEO/ZNPM-826-B-01
32	噪声和振动控制程序	2021.7.1	QEO/ZNPM-826-B-01
33	大气污染控制程序	2021.7.1	QEO/ZNPM-771-B-04
34	水污染控制程序	2021.7.1	QEO/ZNPM-771-B-05
35	土壤污染和绿化控制程序	2021.7.1	QEO/ZNPM-771-B-06
36	化学品管理程序	2021.7.1	QEO/ZNPM-771-B-07
37	法律法规和其他要求控制程序	2021.7.1	QEO/ZNPM-544-B-01
38	温湿度控制程序	2021.7.1	QEO/ZNPM-544-B-01

（2）工作标准

序号	管理制度名称	执行起始时间	备注
1	安全生产规定	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-GC-01
2	物业设备管理规定	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-GC-02
3	设备检查规定	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-GC-03
4	设备安全运行规定	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-GC-04
5	设施设备维护保养规定	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-GC-05
6	设备值班规定	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-GC-06
7	值班人员交接班规定	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-GC-07
8	报修规定	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-GC-08
9	变配电房管理规定	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-GC-09
10	倒闸操作规程	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-GC-10
11	给排水设备设施日常运行巡检操作规程	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-GC-11
12	水箱清洗操作规程	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-GC-12
13	装修管理规定	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-GC-13
14	中央空调日常运行巡检操作规程	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-GC-14
15	工程部工作统计上报管理规定	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-GC-15
16	机房管理规定	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-GC-16

序号	管理制度名称	执行起始时间	备注
17	水泵保养操作规程	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-GC-17
18	工程部巡检规定	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-GC-18
19	消防水泵日常点检操作规程	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-GC-19
20	移动电具管理规定	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-GC-20
21	变配电设备日常巡检操作规程	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-GC-21
22	设备技术档案管理规定	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-GC-22
23	危险品管理规定	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-GC-23
24	电梯设备巡视规程	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-GC-24
25	监控操作规程	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-BA-01
26	消防管理操作规程	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-BA-02
27	车辆管理操作规程	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-BA-03
28	交接班操作规程	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-BA-04
29	保安工作操作规程	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-BA-05
30	保洁管理规程	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-ZW-01
31	总务培训规程	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-ZW-02
32	清洁工作质量检查规程	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-ZW-03
33	玻璃、不锈钢清洁规程	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-ZW-04

序号	管理制度名称	执行起始时间	备注
34	地面清洁规程	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-ZW-05
35	墙面清洁规程	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-ZW-06
36	室内公共区域清洁规程	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-ZW-07
37	室外公共区域清洁规程	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-ZW-08
38	卫生消杀管理规程	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-ZW-09
39	垃圾收集与处理规程	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-ZW-10
40	会务接待标准流程规定	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-ZW-11
41	会务接待管理规定	2021.7.1	QEO/ZNPM-751C-ZW-12
42	项目管理处操作规程	2021.7.1	QEO/ZNPM-752-C-01
43	员工进入租户办公室、楼面公共区域的若干规定	2021.7.1	QEO/ZNPM-752-C-02
44	客户投诉处理管理规定	2021.7.1	QEO/ZNPM-752-C-04
45	茶具使用清洁、保管规定	2021.7.1	QEO/ZNPM-752-C-06

（二）管理制度列举

（1）员工招聘离职管理规定

员工招聘离职管理规定

1　范围

本标准规定了上海振南物业公司员工招聘和离职管理的办法。

本标准适用于上海振南物业公司员工招聘和离职办理工作。

2　规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

中华人民共和国主席令（十一届第 65 号） 中华人民共和国劳动合同法

3　职责

3.1　总经理

负责本文件的批准和签发。

3.2　人力资源部

3.2.1　负责本文件编制、统稿和校核。

3.2.2　负责公司新接项目人员、主管及以上人员、公司本部人员的招聘。

3.3　行政管理部

负责项目管理处内部的操作人员招聘。

4　招聘需求申请

4.1　计划内招聘

4.1.1　新接项目

由经营发展部根据标书的测算，填写《人员增补申请单》报人力资源部。

4.1.2 人员流动增补

4.1.2.1 公司本部人员、主管及以上人员的流动增补，由用人部门填写《人员增补申请单》报人力资源部审核同意后，由人力资源部发布招聘信息，配合招聘。

4.1.2.2 项目管理处内部人员流动增补，由用人项目管理处填写《人员增补申请单》报人力资源部审准同意后，由项目管理处自行招聘。

4.2 计划外招聘

公司本部人员、主管及以上人员，由用人部门根据公司的业务发展和物业服务需求，提出招聘需求，并填写《人员增补申请单》报人力资源部审核，总经理审批同意后，由人力资源部发布招聘信息，并实施招聘。

5 招聘需求审核及审批

5.1 计划内审核及审批

人力资源部根据用人部门上报的《人员增补申请单》进行招聘。

5.2 计划外审核及审批

公司本部人员、主管及以上人员的招聘，由人力资源部报分管领导审核。

6 招聘信息发布

6.1 人力资源部根据审批通过的《人员增补申请单》发布招聘信息，发布招聘信息的渠道主要包括：

——前程无忧、12333 等网站发布招聘信息；

——各区县职业介绍所发布招聘信息；

——大中专、职业学校毕业生推荐；

——其它渠道。

6.2 项目管理处内部人员流动增补的招聘信息，由项目管理处自行发布。

7 人员面试

7.1 应聘人员初选

7.1.1 人力资源部/项目管理处所有应聘材料通览后，按招聘计划中规定的招聘要求挑选初步合格者。

7.1.2 人力资源部/项目管理处采取电话或电邮方式通知参加面试人员，告知面试地点、时间，并携带相关资料（包括：学历学位证书、职业技能证书、荣誉证书等原件）。

7.2 初次面试

7.2.1 由人力资源部/项目管理处进行初次面试。面试主要侧重于：语言表达能力、个人基本素养、基本信息。

7.2.2 面试人员填写《员工应征履历表》。

7.2.3 人力资源部/项目管理处根据面试情况，填写《员工面试评估表》。

7.3 复试

7.3.1 由人力资源部根据《员工面试评估表》确定参加复试人员名单。

7.3.2 人力资源部采取电话或电邮方式通知参加面试人员，告知面试地点、时间。

7.3.3 人力资源部会同用人部门一起进行复试。复试主要侧重于：计划管理能力、团队管理能力、专业能力。

7.3.4 公司本部人员、主管及以上人员需参加第二次复试。第二次复试由人力资源部会同总经理办公室进行复试。

7.4 拟定录用

7.4.1 公司本部人员、主管及以上人员职位复试后，人力资源部建议录取人员名单，报总经理审批。

7.4.2 主管级以下人员职位复试后，由人力资源部审批录取人员名单。

7.4.3 由项目管理处组织的面试，项目管理处编制建议录取人员名单，报人力资源部审批。

7.4.4 复试未通过人员的资料应予以保存，以备日后采用，保存期为一年。

7.5 发放录用通知

7.5.1 由人力资源部组织的面试，人力资源部收到审核批准的《员工面试评估表》后，通知录用人员报到。

7.5.2 由项目管理处组织的面试，项目管理处收到人力资源部审核批准的《员工面试评估表》后，通知录用人员报到。

7.6 员工招聘资料归档

7.6.1 由人力资源部组织的面试，人力资源部负责招聘资料归档。

7.6.2 由项目管理处组织的面试，项目管理处负责招聘资料备份，人力资源部负责招聘资料归档。

8　人员录用

8.1　新员工在接到录用通知后的规定期限内，必须由本人到人力资源部（或人力资源部指定的项目管理处）报到和办理入职手续，未如期报到的视为放弃入职；特殊情况须提前通知人力资源部。

8.2　员工入职资料

8.2.1　报到后，填写《入职登记表》，学习《员工上岗须知》并签字确认，同时对应递交如下相关资料。

——劳动手册、退工单等与原单位解除劳动关系的证明文件。

——最高学历证书、最高学位证书等学历证明资料。

——有效期内体检报告或健康证。

——身份证原件、1 寸免冠彩色近照 2 张。

——技术资格/岗位操作/职业资格/专业职称等证书原件。

——退休证原件或下岗/内退等相关书面协议。

——政审资料/无犯罪记录证明（保安岗位人员必须持有）。

——社保结算单等缴金证明资料。

——有效期内本市居住证、有效期内外劳力临时居住证或暂住证。

——须经本人签字确认的本市工商银行或农业银行硬卡复印件(银行若有变更，以实际通知为准)。

8.2.2　新员工须在正式到岗后二周内补齐上述对应或缺资料，如有特殊情况，须及时告知且得到人力资源部的认可；未在规定期限递交个人资料或资料存在虚假的，将以不符合录用条件为由在试用期内解除劳动合同或劳务协议。

8.2.3　员工有以下情况，应自变更之日起7天内书面向人力资源部报备。

——姓名。

——身份证。

——户籍/居住地址或联系电话。

——婚姻状况。

——生育情况。

——学历/职称/职业资格等持证情况。

——参加社会党派。

8.3 签订劳动（劳务）合同

8.3.1 公司和录用人员须在报到后5个工作日内签订书面劳动合同或劳务协议，确立用工关系。

8.3.2 合同、协议等样本由公司人力资源部提供，各部门不得自行制定或修改。

8.3.3 根据现场工作所需及岗位重要程度，与相关员工签订保密协议，竞业限制协议。

8.3.4 人力资源部负责承办劳动（劳务）合同的公司盖章事项。项目管理处与录用人员签订的劳动（劳务）合同，应在5个工作日内，随同对应的《入职登记表》及相关资料，报送人力资源部。

8.4 员工录用资料归档

人力资源部负责员工录用资料归档和管理。

9 试用转正

9.1 新员工录用后，一律实行试用期。试用期1至6个月，试用期特别优秀的员工可提前转正。在试用期内公司将对员工的表现及其对工作的适应程度进行调查考核。

9.2 延长试用或改派其他部门的员工，其试用期连续合计不超过6个月，同时对应调整劳动合同服务期限等。

9.3 试用期满由员工本人完成试用小结，所在部门（项目）评估考核，共同完成《员工试用期转正申请审批表》，据此做出是否转正、延长试用期等建议交人

力资源部审核；经考核合格者，方可成为正式员工；试用期考核不合格者，不予留用。

9.4 试用期内，员工提出终止用工关系的，须提前三天书面告知所属部门（项目）负责人，同时由各直管领导报备人力资源部，按规定办理离职手续并做好工作交接，方可离职；相应的，如果员工的工作表现及各项考核无法达到要求，公司可与其解除劳动/劳务关系，工作交接手续亦同。

10 离职

10.1 离职方式

10.1.1 辞职：员工个人提前30天以书面形式提出辞职申请，经公司批准后离职的。

10.1.2 解约：劳动合同约定的履行期限到期或双方均同意解除劳动关系时离职的。

10.1.3 辞退：员工有违反国家法法规及治安条例，严重影响公司、招标人的声誉和利益的行为、被依法追究行政或刑事责任的、或有下列情形之一的，公司有权对其做出违纪辞退或视为自动离职处理，并作为无条件解除劳动合同/劳务协议关系：

——一年内累计受到公司书面警告四次，或累计记过满二次的。

——当月累计旷工两天以上（含两天）或一年内累计旷工五天的以上（含五天）。

——工作上因自身主客和客观言行的严重失职，造成公司重大损失或严重影响公司声誉的。

——经多次换岗，仍无法胜任工作的，有事实依据证明的。

——其他适合给予解除劳动/劳务关系的行为。

10.2 员工主动提出离职需提前30天写书面离职申请（试用期内提前3天），填写《离职审批表》，交由直属领导、分管领导签字批准后，交人力资源部，人力资源部核准后发出《离职工作交接表》。

10.3 员工非主动离职，由主管部门填写《离职审批表》，交由直属领导、分管

领导签字批准后，交人力资源部，人力资源部核准后发出《离职工作交接表》。

10.4 各类离职人员填写《离职工作交接表》，并按该表格上需要办理的事项逐项办妥交接，完成后交回人力资源部存档。

10.5 工作移交应做到准确、清楚，所有移交清单上的项目准确与否由移交人负责，所有项目的数量、质量的核查由接受人负责。未将工作、财物等交接清楚者，公司将保留追究其相应法律责任的权利。

10.6 员工违反离职程序，或擅自离职的员工将承担由此引起的不良后果，公司保留追究其法律责任的权利。

10.7 人力资源部在收到《离职工作交接表》后的12天之内为员工办理档案和社会劳动保险关系转移手续。

11 监督检查

11.1 人力资源部每年对公司年度招聘离职管理情况进行监督检查。

11.2 人力资源部每月对各部门、项目管理处的招聘离职管理实施情况进行监督检查。

12 表单和记录

12.1 增补员工申请表

12.2 面试，录用评定表

12.3 入职登记表

12.4 员工试用期转正申请审批表

12.5 离职审批表

12.6 离职工作交接表

12.7 应聘人员信息表

12.8 员工上岗须知

12.9 表单如下：

附录 A《增补员工申请表》；

附录 B《面试，录用评定表》；

附录 C《入职登记表》；

附录 D《员工试用期转正申请审批表》； 附录 E《离职审批表》；

附录 F《离职工作交接表》；

附录 G《应聘人员信表》；

附录 H《员工上岗须知》。

（2）员工培训管理规定

员工培训管理规定

1　范围

本标准规定了上海振南物业公司物业服务过程中员工培训管理的办法。

本标准适用于上海振南物业公司人力资源管理过程中企业员工培训的管理和控制活动。

2　职责

2.1　总经理

负责本文件的批准和签发。

2.2　人力资源部

2.2.1　负责本文件编制、统稿和校核。

2.2.2　负责组织公司培训，编制公司年度培训计划。

2.2.3　负责管理的岗前培训、在岗培训。

2.2.4　负责对各部室、项目管理处的培训内容进行监督检查。

2.3　各部门/项目管理处

负责本部门/项目管理处员工的岗前培训、在岗培训、紧急预案培训。

3　培训计划制定

3.1　项目管理处根据公司的年度工作要求及各自的实际状况，编制项目管理处的年度培训计划，并报人力资源部备案。

3.2　人力资源部根据公司的发展规划、各部门以及项目管理处的服务需求，编制公司年度培训计划，经审核后报总经理审批。

3.3　人力资源部根据日常考核及检查所发现的问题，及时调整年度的培训计划。

4　培训内容

4.1　全员培训。包括：质量管理体系文件、与物业服务有关法律、法规、标准等培训。

4.2　新进员工培训。包括：公司质量体系文件、企业文化、岗位所要求基础知识、操作技能、职业安全规范要求等培训，并完成《员工入职培训记录表》。

4.3　公司本部及主管以上员工培训。包括：企业经营管理知识、岗位技能、沟通技巧、公关礼仪技能等培训。

4.4　主管以下员工培训。包括：岗位技能、沟通技巧、公关礼仪等培训。

4.5　专业技术员工培训。包括：本专业新技术、新知识等培训。

4.6　特殊岗位员工培训。包括：按国家有关部门规定及岗位入职条件要求的内容进行培训，即持证上岗。

5　培训方法

5.1　岗前入职培训

对新招聘进行个别或集中培训，通过现场授课、观阅视频资料、实地讲解，使其充分了解公司文化及物业行业特点，以《员工手册》为范本，学习企业规章制度、专业技术规范、职业安全规范要求等。

5.2　在岗能力培训

5.2.1　内部培训：各部门依据《年度培训计划》，结合当前部门（项目）工作情况及在物业服务等有待提升或存在问题进行培训。

5.2.2　外部培训：对于特殊工种的上岗资料培训及专业技术等级培训（包括物业服务从业资格培训）由个人到相关部门(机构）学习，取得相应证书后须到人力资源部备案。

5.2.3　委托授课或现场指导培训：根据公司发展需要还可外聘讲师到公司授课，或集中组织外出接受培训。

6　培训实施

6.1 人力资源部负责组织经理级及以上培训，各部门/项目管理处负责组织本部门、项目管理处的岗位技能(包括特殊岗位)培训。

6.2 人力资源部组织协调培训计划的实施，涉及各项目管理处的培训，由综合运行部协同并予以监督。

6.3 人力资源部负责建立经理级及以上培训档案以及特殊岗位员工培训档案，保存培训记录。各部门、项目管理处建立自行实施的培训档案和培训记录。

6.4 对受公司委派参加外部培训或公司承诺承担培训费用的，受训人应事先向人力资源部书面报备且必须通过考试（考核）、取得相应证书，否则公司不予支付培训费用及相关费用。

7 培训考核

7.1 公司统一组织的各类培训项目结束后，由人力资源部或综合运行部根据不同培训课程性质，组织对应考核。

7.2 对参与培训的，以现场问卷、问答、考试或实际操作等对应形式进行考核。

7.3 考核结果记入本人档案，作为岗位调动、职务晋升、工资调整等的依据之一。

7.4 每季度由人力资源部依据《年度培训计划》汇总统计公司及各部门/项目管理处的培训进程，即更新完成《培训记录台账》。

8 培训有效性评估

8.1 人力资源部对公司统一组织培训进行效果评估；各部门/项目管理处负责对自行组织的培训进行效果评估，均要求填写《培训有效性评估表》（必要时随堂发放《培训效果评价表》进行测评）。

8.2 对经考核确认不能胜任本职工作的，公司将对其调离本岗或降级使用，经换岗后仍不能胜任工作的，公司将与其解除劳动关系；非劳动关系的其他性质，经考核确认不胜任的，公司可解除与其劳务关系或者退回派遣单位。

9 培训记录、证书及费用管理

9.1 培训执行单位应对每次的培训内容、参训及培训时间等做好详细记录，更

新《培训记录台账》，每季度报人力资源部备案。

9.2 专业技术员工岗位培训、考取的资格证书，由各单位负责收集复印件报人力资源部备案。

9.3 维修、电梯、消防等特殊工种作业员工必须取得国家承认的岗位证书，由各单位验明原件，将证书复印件报人力资源部备案，同时做好后续复证工作。

9.4 由公司出资培训的相关员工取证后，证书原件一律由公司人力资源部保管。

9.5 毕业证、职称证等其他证书复印件交人力资源部存入本人档案，作为证明该员工能力的依据。

9.6 凡涉及个人单项培训成本超过以下标准，须与公司签订《培训服务协议》，确定为公司服务的年限。

表 1 培训成本控制表

单项培训成本（人民币/元）	服务年限(年)	备注
8000＜培训成本	8年及以上	经总经理特批的情形除外
5000＜培训成本≤8000	6年	
3000＜培训成本≤5000	4年	
1000＜培训成本≤3000	2年	

9.7 因个人辞职或个人行为被公司辞退而未满服务年限的，当事人应偿还公司相应的培训费用。

9.8 根据协议约定的服务年限与所报销的培训费用总额的比例，每提前一年（不满1年的部分按实际月数计算，不满1个月的不计）离职，按年标准比例偿还公司支付的培训费用。

10 监督检查

10.1 人力资源部每年对公司年度培训管理情况进行监督检查。

10.2 人力资源部每月对各部门、项目管理处的员工培训实施情况进行监督检查。

11 表单和记录

附录 A《培训服务协议》

（3）星级员工评选规定

星级员工评选规定

1　范围

本标准规定了上海振南物业公司物业服务过程中公司星级员工评选的办法。

本标准适用于上海振南物业公司人力资源管理过程中企业公司星级员工评选活动。

2　职责

2.1　总经理

负责本文件的批准和签发。

2.2　人力资源部

2.2.1　负责本文件编制、统稿和校核。

2.2.2　负责星级员工评选工作的组织和评审。

2.3　各部门/项目管理处

负责本部门员工星级员工的推荐。

3　评选范围

3.1　服务类：保安、保洁、维修、绿化、客服等及项目内各员工。

3.2　管理类：项目内主管及以下人员（包括主管、助理、文员等），以及职能部室内主管以下的基层员工。

3.3　最终名额：服务类占星级员工比例的70%，管理类占星级员工比例的30%。

4　评选标准

4.1　服务类：累计服务年限、无投诉、检查符合质量要求且无扣分记录、平时节假日无条件服从公司统一安排等；另需征求业委会（或居委会）的意见。

4.2 管理类：除了上述外，增加收缴率、经营产出、成本控制、满意率、综合运行部平日检查的累计扣分情况等；所在物业项目无亏损；项目的年度评分须达到公司上年度行业满意度测评得分的平均分以上；另需征求业委会（或居委会）的意见。

4.3 严格控制当选名额，即“区域/职能部室全员推荐且复评筛选入围候选人数占总人数的3%，其中三星级人数占0.5%，二星级人数占1%，一星级人数占1.5%”。

4.4 年度亏损或未完成当年度考核组下达经营指标的项目，该项目内管理类人员均不参与评选。

5 评选流程

5.1 评选周期为一个自然年度，即每年1月1日至12月31日。

5.2 评选工作由人力资源部组织，成立评选小组，对入选人员进行综合评定，确定当选人员名单。评选小组由总经办、综合运行部、人力资源部、公司考核小组等相关人员组成。

5.3 评选时间：每年第一个月5日前，由各项目管理处负责人填报上年度“星级员工评审推荐表”交至综合运行部（未在规定时间内上报的视为弃权）；经由评选小组评定，15日前确定入围候选人名单，30日前，确定各星级人员名单，报总经理批准后，予以公布。

6 评选结果应用

6.1 每年第一个月底举行上年度“星级员工”表彰大会，由总经理颁奖，并同当选员工合影留念。

6.2 评选出的星级员工照片，将张贴在所属物业项目员工宣传栏里，榜示表彰。

6.3 评选出的星级员工，在次年度内佩戴“星级员工荣誉胸牌”，同时设立示范岗。

6.4 星级员工称号，仅限评选当年有效。

6.5 奖励标准：一星级100元/月，二星级200元/月，三星级300元/月；按年度计发奖励总额，次年首月一次性发放。

6.6 对2012年1月1日前评选出的星级员工，其“星级工资”自本办法执行之

日起归入基本工资，星级称号同步取消。

7　表单和记录

7.1　表单如下：

7.2　附录A《星级员工评选标准》；

7.3　附录B《星级员工评审标准考评表（服务类）》；

7.4　附录C《星级员工评审标准考评表（管理类）》；

7.5　附录D《星级员工评审推荐表》。

（4）项目管理处日常检查控制规定

项目管理处日常检查控制规定

1　范围

本标准规定了上海振南物业公司（以下简称公司）物业服务过程中项目管理处日常检查的职责管理程序、内容和要求和检查与考核等。

本标准适用于公司物业服务过程中项目管理处日常检查。

2　职责

2.1　综合运行部

2.1.1　负责项目管理处日常工作检查的管理

2.1.2　负责例行检查的总体控制并执行落实。

2.2　项目管理处

2.2.1　经理负责日常检查的总体控制。

2.2.2　项目管理处各分管条线部门负责日常检查的实施与整改。

3　管理程序、内容和要求

3.1　制定检查标准

3.1.1　项目管理处按照各项企业标准内容、要求制定项目管理处周检、月检、季检及专项检查的检查标准。

3.1.2　物业部对项目管理处检查标准进行审核、备案。

3.2　周检规程

3.2.1　项目管理处经理或部门经理每周一次对电梯机房、高低压配电房、水泵房、空调机房等重要设备房进行巡检，并在《设备机房外来人员出入登记表》

栏内签到。巡检内容包括：

——巡视人是否按频次对《设备机房外来人员出入登记表》中的要求进行记录；

——机房照明良好，设备运行正常，表面无积灰，墙（地）面保持整洁，明沟见底，集水井无异味；

——高压室工具是否与档案中品种、数量相一致；

——电梯机房室温符合要求，盘车工具齐备；

——航空障碍灯（如有）正常使用；

3.2.2 项目管理处经理或部门经理每周一次对消控、监控室、保安巡逻、车辆管理、大堂门岗等进行检查，并在《设备机房外来人员出入登记表》栏内签到。检查内容包括：

——监控人员到岗情况，是否按要求对《设备机房外来人员出入登记表》、《消控、监控室工作记录》等进行记录；

——监控室照明良好，设备无浮灰，墙（地）面保持整洁，摄像系统正常，图像清晰；

——保安巡检人员是否按频次要求对《保安巡逻工作记录表》进行记录；

——车辆管理人员是否按要求对《机动车出入登记表》、《机动车辆通行证登记表》等进行记录，自行车是否摆放整齐；

——门岗人员是否按要求对记录表单进行记录；

3.2.3 项目管理处经理或部门经理每周一次对公共区域环境进行检查。检查内容包括：

——保洁主管日常巡检频次和记录；

——现场清洁状况）；

——保洁人员是否按要求对记录表单等进行记录；

——广场道路无安全隐患，无油污，阴井沟盖完好；

3.3 月检规程

3.3.1 项目管理处经理每月参加一次部门会议，并对各部门每月会议记录、

培训记录进行检查；

3.3.2 项目管理处经理每月一次对给排水系统、电梯系统、空调系统、消防系统、变压器、高、低压柜等设备保养施工的确认和检查；

3.3.3 项目管理处经理每月一次对消/技防设备设施进行检查，检查内容包括：

——消火栓泵、喷淋泵点动正常；

——报警系统完好，电梯对讲通话正常；

——灭火器箱每月二次检查记录完好，消火栓箱内部件齐全；

——消防通道无阻塞；

3.3.4 项目管理处经理每月一次对应急预案演练的检查；

3.3.5 项目管理处经理每月一次对空置房进行检查。检查内容包括：

——工程、保洁人员是否按规定进行查房；

——进入空置房的人员是否签到。

3.3.6 项目管理处经理每月一次对客户入住记录、二次装修记录、客户沟通记录、费用收缴记录等进行检查；

3.3.7 项目管理处经理每月一次对节能减排实施方案中的相关内容进行检查；

3.3.8 项目管理处经理每月进行一次不定期夜间检查，检查内容包括：

——所有保安人员是否在岗；

——有否打瞌睡、看书报、吃零食、听收音机等违纪现象；

——是否按时间和次数巡逻点检，有无早签、漏签等违纪现象；

——是否按要求关门、关灯、关电梯等；

3.3.9 项目管理处经理每月一次对除周检以外的日常运行记录进行检查；

3.3.10 对周检发现问题的整改和保持情况进行复检

3.4 季检规程

3.4.1 项目管理处经理每季一次对火灾报警系统联动演习进行检查；

3.4.2 项目管理处经理每季一次对项目管理处管辖区域的标识进行检查；

3.4.3 项目管理处经理每季一次对绝缘用具、移动电具、扶梯等工具检测合格后标识的粘贴以及是否按《移动电具检查登记表》内容记录等进行检查；

3.4.4 对月检发现问题的整改和保持情况进行复检

3.5 专项检查

3.5.1 项目管理处经理每年节假日前组织相关人员对重要设备、消防设施、环境卫生等进行安全、卫生检查；

3.5.2 防台防汛检查：

——污水泵、潜水泵等各项防台防汛设备设施及地下车库的排水系统

——客户提醒工作，张贴告示等

——建筑屋面、外墙的漏水或渗水问题

——天台、明沟、地漏及污水井、集水井等处的清理

——各类指示牌、广告牌、户外灯具等设施，加固或移开所有易损物件等的防风措施

——公共区域的所有门窗的修缮、关闭情况

——树木、花卉等的保护工作

——特殊设备加强值班安排，各部门主管应轮流值班，组织好抢修人员

——地下车库准备好沙包等防水物品，易受潮、受损的物品撤离转移

——员工自身安全防护的加强

3.5.3 对公司检查发现的问题进行整改效果检查

3.6 问题整改与验证

3.6.1 在现场检查过程中，按检查表的内容，客观、公正地进行检查，应认真分析判断，发现不合格项应取得受检人员的认同。

3.6.2 项目管理处经理将检查发现的问题开具不合格报告给相应条线主管签收。

3.6.3 相应条线主管实施有关不合格报告的整改工作。

3.6.4 相应条线主管将整改完并签字确认的不合格报告报项目管理处经理。

3.6.5 项目管理处将整改完的不合格报告存档备案。

3.6.6 项目管理处对检查发现的不合格项的整改情况逐一进行验证，验证的方式可以是验证资料，也可以赴现场实地验证，符合要求的验证通过，不符合要求的重新整改直至符合要求为止。

4 表单和记录

（5）不合格品控制规定

不合格品控制规定

1　范围

本标准规定了上海振南物业公司（以下简称公司）物业服务过程中不合格品控制的的职责、管理程序、内容和要求等。

本标准适用于公司物业服务过程中不合格品控制。

2　职责

2.1　职能部门

负责人对服务活动过程中出现的不合格项进行判别和控制。

2.2　项目管理处

负责管理区域服务过程中出现的不合格品(服务)实施检查和处置。

3　管理程序、内容和要求

3.1　不合格识别

不合格识别来源包括：

——项目管理处按照公司与相关方签订的合同以及公司有关服务标准要求，通过各种日常检查和抽查发现的保安、保洁、工程服务不合格，外协供方服务不合格

——综合运行部通过客户投诉、满意率调查、以及相关方评价发现的不合格。

——人事部通过对员工的日常检查发现的不合格。

——综合运行部按检查程序进行月度质量检查、安全专项检查、节假日检查、夜间检查发现的不合格

——其它职能部门所发现的不合格。

3.2　一般不合格处理规程

3.2.1 评审

项目管理处对各部门或项目管理处发现的保安服务、保洁服务、工程服务及外协供方服务不合格进行评审，包括：

——对轻微不合格采取现场纠正

——对一般不合格分析产生原因，采取纠正措施

——项目管理处对发现的不合格评审为严重不合格的报综合运行部评审

——对轻微不合格、一般不合格处置按员工手册相关规定执行

3.2.2 纠正/纠正措施，包括：

——项目管理处负责人对不合格的纠正负有督促责任

——项目管理处各部门及各岗位领班落实评审所要求采取的纠正和纠正措施，消除已发现的不合格；

——经项目管理处批准，适用时经客户同意，采取让步使用、放行或接收不合格品；

——项目管理处采取的纠正措施应与不合格的影响或潜在影响的程度相适应

——对不合格纠正、纠正措施落实情况进行记录

3.2.3 验证，包括：

——项目管理处当天对纠正和纠正措施的效果进行验证其效果是否符合纠正要求

——项目管理处一周内对纠正措施的效果进行验证其效果是否符合纠正措施要求

——对不合格纠正、纠正措施验证情况进行记录

3.2.4 记录和归档

——各岗位领班对不合格纠正、纠正措施落实情况进行记录

——项目管理处按记录控制程序对领班记录进行归档

——严重不合格处理规程

——综合运行部对项目管理处上报的严重不合格服务在两天内进行评审，对违纪人员、违纪服务按照员工手册相关条款进行处置，制定并采取相应

的纠正和预防措施，避免类似情况的再次发生；

——对供方提供的不合格服务，按合同条款追究供方的责任，并把此记录提交供方评审；

3.2.5 纠正措施

按照谁开具不合格单谁验证的原则，相关部门在十五天内对纠正措施的效果进行验证其效果是否符合纠正措施要求，符合要求的签字完成，并将有关不合格整改内容交综合运行部归档。不符合要求的责令再次纠正。

3.2.6 记录/归档

综合运行部按 Q/YDF-TG-ZL-3-2014《记录控制程序》进行归档。

（6）工程器具的管理及使用操作规程

工程器具的管理及使用操作规程

1　范围

本标准规定了上海振南物业公司（以下简称公司）物业服务过程中工程器具的管理及使用的职责、器具范围、器具申购和领用、个人使用工具管理、公用工具管理和检查与考核等。。

本标准适用于公司物业服务过程中工程器具的管理及使用操作。

2　职责

工程部负责工程器具的管理及使用操作规范的过程控制和检查工作。

3　器具范围

主要是工程人员日常维修需使用的器具物品，包括万用表、摇表、钳形表、手枪钻、潜水泵、测温仪、游标卡尺、管道疏通机及其它常用工具等。

4　器具申购和领用

4.1　各项目内的工程专用器材和物品的配备、增置和更新万案，应由项目管理处经理根据项目现状和实际运作需要拟定并提出，报公司审核批准后，按Q/YDF-BZ-SS-A-2014《采购管理控制规定》实施采购。

4.2　工程人员在入职时经工程主管批准后领取个人工具一套，并进行登记，如个人工具经工程主管确认确实无法使用，需要更换的，经工程主管批准后可领取新的工具，同时交回不能使用的旧工具，工程主管在备注栏内注明更换日期，领用人签名确认。

4.3　工程公用工具由工程主管领取，登记在附录A《工程机具工作记录表》。

5　个人使用工具管理

5.1 工程个人工具由领用人负责保管和日常维护。

5.2 个人使用工具使用注意事项包括：

——不准乱打乱撬；

——用力应适度；

——测量不同的参数时注意正确换档（万用表）选择量程比被测参数大的档位；

——注意工具的作用条件（如额定电压、额定电流或承载能力等）；

——工具用后擦拭干净。

——工程部员工个人使用工具属公司财产，严禁用作私人用途。

——工程部员工个人使用工具丢失或人为损坏，则应由员工个人立即补上同规格同品质的工具，如属正常使用损坏则可以经工程主管批准后以旧换新，工程主管应做好登记。

——员工辞工、被解雇或转岗时应将个人使用工具全部退还给工程部，对于丢失或个人损坏的工具通知财务扣发相应的钱款。工程主管必须把员工退还的个人使用工具登记在工具配置、使用登记表内，并在“备注”一栏内注明“退还”字样。员工退还的个人使用工具要设专柜保管，能继续使用的工具发放给其他员工使用，发放时注明已使用时间，不能使用的工具做报废处理。

——工程主管每季度检查每个员工的个人使用工具，对于丢失的或人为损坏的工具将责令其立即补齐。

——对于换下来的个人使用工具每半年由工程主管进行一次盘点并登记在报废工具登记表内，由工程主管负责报废处理。

6 公用工具管理

6.1 各专业组维修工借用公用工具或各部门之间借用公用工具都应在工程主管处借用；工程部以外的部门借用公用工具须经工程主管批准后方可借用。工程主管必须把借用工具登记在《工程机具工作记录表》上。

6.2 公用工具使用注意事项包括：

——便携式（小件的）公用工具使用注意事项按 4.3.2 条款；

——大型公用工具使用除应遵循便携式（小件的）公用工具使用注意事项外还应每半年进行一次保养：

- 对各转动部位加注润滑油；
- 调整皮带，对于磨损严重的皮带应更换；
- 检查、调整碳刷，如碳刷磨损超过新装时的1/2则应更换；
- 检查启动电容，如变形、膨胀或开裂则应更换；
- 检查或整修接线头；
- 调整机械间隙至合理位置；
- 清洁外表，必要时涂上防锈油；
- 拧紧所有紧固螺栓。

6.3 公用工具属公司财产，严禁用作私人用途。

6.4 公用工具如丢失或人为损坏，则应由借用人负责照价赔偿。公用工具如属正常使用损坏，对于小型的经工程主管确认、客服中心经理批准后可以以旧换新。对于500元以上的公用工具须先由工程主管填写报废工具登记表经客服中心经理批准后上报公司审批。工程主管每季度对公用工具进行检查，对于缺少的或人为损坏的，将责令负责人尽快补充或赔偿。

6.5 对于换下来的公用工具每半年由工程主管进行一次盘点并登记在报废工具登记表内，上报客服中心经理审批。审批后由工程主管负责报废处理。

6.6 对于公用工具中的计量器具或安全用具应定期送检，检验合格后方可使用，否则应重新申购。

6.7 工程主管每季度应将所保管的工具进行一次清点，对于需要补充的工具应在下月《物品采购计划》中申购。

7 检查和考核

7.1 工程部领班应按相关规程标准检查工程器具管理和使用的工作情况。

7.2 工程主管应每月检查一次工程器具管理和使用情况。

7.3 工程主管每月应根据工作检查情况对员工进行工作质量评估。

8 表单和记录

附录 A《工程机具工作记录表》

（7）投诉处理服务规程

投诉处理服务规程

1　范围

本标准规定了上海振南物业公司（以下简称公司）物业服务过程中投诉处理的职责、投诉电话设立、顾客投诉信息接收、顾客（客户）投诉处理和检查与考核等。

本标准适用于公司物业服务过程中投诉处理服务。

2　职责

2.1　项目管理处项目经理负责本管理区域投诉处理工作的总体管理和控制。

2.2　客服部负责处理顾客（客户）向公司直接提出的投诉，以及由公司投诉部门批传投诉。

2.3　客服部负责对管理区域投诉进行回访；

2.4　客服部负责定期统计和分析公司各部门的顾客（客户）投诉，提出必要的纠正措施要

3　投诉电话设立

项目管理处应设立对外投诉电话，并在物业项目宣传栏中公布。

4　顾客投诉信息接收

4.1　项目管理处接到公司外部传来的投诉，应建立投诉人和投诉信息，投诉信息主要包括投诉对象，投诉事由和背景条件（若有），文字应该简明扼要。

4.2　项目管理处自行接收的客户投诉，应进行登记。

5　顾客（客户）投诉处理要求

5.1　接待客户投诉应用语规范、礼貌得体、态度温和、耐心倾听、细致解释、

件件落实、反馈及时。

5.2 对客户投诉和一般的服务质量问题，接待人员应在职权范围内限时处理、反馈信息、及时汇报。

5.3 项目管理处接到客户的口头或书面投诉后，应立即与客户取得联系。

5.3.1 应首先向客户表示歉意。

5.3.2 应对客户投诉的问题作耐心细致的解释，以取得客户的谅解与理解。

5.3.3 对在职权范围内能处理的问题，应立即采取改进、补救措施，做好善后工作及回访工作。

5.3.4 确认为有责投诉后，应填写附录A《客户抱怨/投诉处理单》。

5.3.5 有关责任人在接到《客户抱怨/投诉处理单》后，应立即提出处理意见，交代有关人员处理落实或亲自处理；有关经手人都应在《客户抱怨/投诉处理单》上做好记录，并签字，注明日期、时间。

5.3.6 有关责任人在问题解决后，必须请顾客（客户）签署认可意见，只有客户的认可意见才作为该投诉处理完成的依据。

5.3.7 如果顾客（客户）的投诉确属于无法解决，或一时不能解决好，则有关部门人员应向顾客（客户）作出恰当的解释，以获得顾客（客户）的理解和接受，如顾客（客户）不能接受，则应由客户项目管理处负责人出面，向顾客（客户）作出进一步的解释，直至顾客（客户）基本满意、接受为止。

5.3.8 投诉的第一受理人应关注投诉的处理过程，起到督促、协助的作用，并负有接受投诉者的追问以及向其转告处理进程和结果的责任。

5.3.9 对于较为紧急的投诉，可在主要责任人的指挥下先行解决问题，事后再补填《客户抱怨/投诉处理单》，以完成规定程序。

6 检查和考核

6.1 客服部领班应按相关规程标准检查投诉处置人员的工作情况。

6.2 客服部主管应每月检查一次投诉处理情况。

6.3 客服部主管应每月根据工作检查情况对员工进行工作质量评估。

6.4　项目管理处项目经理应每月对项目管理处整体投诉处理情况进行检查。

7　表单和记录

附录 A《客户抱怨/投诉处理单》

（8）保密管理规定

保密管理规定

1　范围

本标准规定了上海振南物业公司（以下简称公司）物业服务过程中保密管理的职责、管理程序、内容和要求等。

本标准适用于公司物业服务过程中保密管理活动。

2　管理职责

项目管理处负责保密工作的培训、检查和监督。

3　管理程序、内容和要求

3.1　保密管理总则

3.1.1　根据项目管理处管理工作的需要，为了安全维护客户企业的合法权益，保护客户企业生产经营的相关信息和资料的安全，遵照国家保密法的相关规定，特制定本保密管理制度。

3.1.2　遵守企业秘密是关系企业涉秘生产管理、涉秘技术安全的关键措施之一，依照特定程序确定在一定时间内只限一定范围的人员知悉的事项。

3.1.3　项目管理处的保密工作实行既确保秘密又便利各项工作的开展，全体员工应该自觉接受国家保密法及企业相关保密制度的教育培训，自觉遵守项目管理处保密管理制度规定的相关事项。

3.1.4　对遵守项目管理处保密管理工作成绩显著的员工将实行奖励。

3.2　保密范围和密级确定

3.2.1　项目管理处管理服务的办公区……属于.....　重要区域，其相关活动信息属于保密范围。

3.2.2 部分属保密范围，部分属机密范围。有关技术档案资料分属于保密或机密的范围。

3.2.3 对……相关的会务接待服务中涉及..... 方面的问题属保密范围或者机密范围。

3.2.4 项目管理处在管理服务过程中涉及秘密事项的密级可分为“机密”和“秘密”，“机密”是重要的资料或信息，泄密会使相关单位的权益和利益甚至国家的利益受到严重损害。“秘密”是一般的资料或信息，泄密会使相关单位的权益和利益受到损害。

3.3 涉密人员保密管理制度

3.3.1 应建立项目管理处内部严密的保密制度，在参与不同的密级活动或事项的服务过程中采取不同的保密管理措施。同时，加强对员工以国家保密法为内容的保密教育、培训和管理。确保在提供物业服务的全过程中无泄露现象。

3.3.2 应加强对涉密人员的资格审查和管理，随时调整被认定不合适的工作人员参加涉密事项的任何活动。对保密文件、资料的收发、传递和保存的过程中，未经许可不准翻拍、翻译、复印、复制、摘抄、使用、保存或销毁。

3.3.3 对泄密的行为一经发现应立即采取补救措施，并对相关人员进行严肃处理，情节严重者将会被辞退甚至追究其法律责任。对在保密工作中有突出贡献的员工，项目管理处将在职务晋升或福利待遇方面予以优先或奖励。

3.3.4 项目管理处应按照保密规定开展服务工作，所有的操作程序和服务流程需根据招标人的要求执行，指定允许的车辆需按照规定的线路驾驶，无证工作人员不得进入相关保密区域，非服务人员出入保密区域需征得招标人相关管理部门批准方可放行，按照规定的线路进入获批区域开展工作。

3.3.5 所有服务区域内涉及内部通讯、内部网络、..... 等重点防范区域不得入内，严禁将任何未销毁的档案资料带离服务区域。

3.3.6 无发放的拍摄许可证，严禁对所有的办公区域开展摄像、拍照等活动，所有涉及生产、办公、档案的照片、资料不得传播、拷贝、传送、拍摄。

3.3.7 项目管理处内涉及物业管理、质量监督、工作检查的所有工作，必

须在获批范围内开展，未获批区域或严禁进入区域不得以任何名义或方式开展任何形式的工作。

3.3.8 坚决执行保密守则，包括：

——不该说的秘密，绝对不说。

——不该问的秘密，绝对不问。

——不该看的秘密，绝对不看。

——不该拍摄的秘密，绝对不拍摄。

——不该带的秘密，绝对不带。

——绝对不在私人书信或电子邮件的传递过程中涉及秘密。

——绝对不在非保密本上记录秘密。

——绝对不用普通邮电传递秘密。

——绝对不在非保密场所阅办、谈论秘密。

——绝对不私自复制、保存和销毁秘密。

——绝对不带秘密载体游览或者探亲访友。

3.3.9 绝对不带领亲友、家属参观涉密场所、阅览涉密材料。

3.4 会议保密管理制度

3.4.1 召开秘密程度较高的重要会议，会前应与保卫、保密干部联系，共同采取安全保密措施，并对与会人员进行保密教育，规定保密纪律。

3.4.2 涉及国家秘密内容的会议，应选择具备安全保密条件的会议场所，严禁使用无线话筒传达密件和向室外扩音。

3.4.3 凡传达秘密文件，一定要按文件规定和上级指标办理，不得擅自扩大传达范围。

3.4.4 严禁无关人员进人会场，对需要列席会议的人员，应将名单呈报主管会议的领导同志审定。

3.4.5 凡规定不准记录的会议内容，与会人员不得记录，并不得携带录音

机进入会场录音。

3.4.6 参与保密会议人员入场前应将手机上缴至指定区域管理，会议结束后方可取回。

3.4.7 严禁复印会议秘密文件、资料， 确因工作需要复制的，必须经过批准，并标明密级，到指定地点复制。

3.4.8 会议期间复制的秘密文件，必须统一编号，登记分发，发给与会人员的文件，必须妥为保管，不得遗失。

3.4.9 与会人员不得以任何形式对外泄露会议秘密内容， 新闻部门不得公开报道会议秘密事项。

3.4.10 会议结束后，要对会议场所进行保密检查，查看有无遗失的文件、资料、笔记本等。

4 检查和考核

4.1 项目管理处项目经理每月对各条线部门保密管理状况实施检查。

（9）项目管理处档案管理规定

项目管理处档案管理规定

1　范围

本标准规定了上海振南物业公司物业服务过程中项目管理处档案管理的办法。

本标准适用于上海振南物业公司物业服务过程中项目管理处档案管理活动。

2　规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

国家档案局第 5 号令 中华人民共和国档案法实施办法

1987 年 9 月 5 日第六届全国人民代表大会常务委员会第二十二次会议通过，根据 1996 年 7 月 5 日第八届全国人民代表大会常务委员会第二十次会议

《关于修改<中华人民共和国档案法>的决定》修正 中华人民共和国档案法

1995 年 6 月 16 日上海市第十届人民代表大会常务委员会第十九次会议通

过根据 1997 年 12 月 10 日上海市第十届人民代表大会常务委员会第四十次会议《关于修改〈上海市档案条例〉的决定》第一次修正根据 2004 年 11 月 25 日上海市第十二届人民代表大会常务委员会第十六次会议《关于修改〈上海市档案条例〉的决定》第二次修正 上海市档案条例

3.2　综合运行部

负责本文件编制、统稿和校核。

3.3　项目管理处

3.3.1　负责综合项目管理处档案管理的总体运行管理和过程控制。

3.3.2　客服部负责业户档案和行政档案的管理工作。

3.3.3　工程部负责工程技术档案的管理工作。

4　管理程序、内容和要求

4.1　档案的分类管理

4.1.1　物业交接档案

4.1.1.1　应包括与开发商、其他物业公司实施物业时，双方确认的各类交接验收表。

4.1.1.2　物业前期文件档案可以包括：

——建设用地批准书

——上海市新建住宅交付使用许可证

——房屋建筑工程质量保修书

——面积实测报告

——各总包及分包单位营业执照及资格证书

——土地有偿使用协议

——建设用地规划许可证

——建设工程规划许可证

——工程质量评估报告（竣工工程）

——沉降观测报告（表）

——避雷带年检报告

——建设工程竣工验收备案表

——竣工验收意见书

——建筑工程消防验收意见书

——人防工程竣工验收备案证明

——新建住宅配套建设验收合格证明（煤气、水上、通信、供电公司）

——电话通信配套工程交付使用证

——室内环境检测报告

——水箱水质检测报告

——电梯检测报告及准运证

——地籍图

4.1.2 业户资料档案

业户资料档案可以包括：

——入住通知单

——身份证复印件/营业执照复印件

——业主委托书（需委托办理的）

——入住验房表

——业户情况登记表

——装修施工管理资料

——消防治安安全责任书

——业主入住有关文件签收单

——与业主往来信函

4.1.3 工程技术档案

工程技术档案包括：

4.2 档案收集整理

4.2.1 项目管理处兼职档案员应根据归档范围，按文书处理和归档要求进行部门预立卷后，向办公室档案中心移交。

4.2.2 项目管理处按照归档范围系统收集整理工作中形成的资料档案，分类整理，装订编号后，存放项目管理处档案专用柜，其中应由公司存档的资料原件必须及时上交公司办公室归档保存。

4.2.3 项目管理处自行保存的日常管理工作质量记录，应作为质量记录资料，按照ISO质量管理体系要求归集保存。要求隔月归集整理，每季装订，每年归档。

4.3 归档要求

4.3.1 归档的文件材料应完整、正确、系统，能真实反映企业各项活动和历史过程。

4.3.2 归档的文件应按照档案整理的要求进行部门预立卷，写好目录，一份留部门，一份交档案中心。

4.3.3 档案交接时，应填写移交清单，交接双方（归档部门和档案中心）各留一份。

4.3.4 归档的文件材料，应使用16开型纸或A4纸，书写用碳素墨水或蓝黑墨水为宜，不允许使用圆珠笔和铅笔。凡收到的传真件，为防止褪色应及时复印，原收件和复印件一起归档。

4.3.5 几个单位共同协作完成的项目，主办单位应保存整套完整的档案存本。

4.4 归档时间

4.4.1 在各项管理中形成、收到的通用文书材料，在第二年第一季度内将应归档的材料组成保管单位，由部门负责人审定后向档案中心移交归档，专题性的材料应在活动结束后一个月内归档。各类业务合同协议等，必须在合同签订后，即时存档。

4.4.2 大修改造工程项目应在竣工验收后一个月内，将文件组件，由项目负责人和有关人员审定后及时交公司办公室归档。

4.4.3　照片、录音、录像材料和设备说明书、证书等其它一些资料性文件，应在与这些材料有关的活动结束后及时归档。

4.5　档案借阅

4.5.1　凡须借阅档案者，应说明理由、要求、内容等。办理借阅登记后方可查阅。

4.5.2　借阅的档案不准携出公司或转借他人，用后及时归还。如继续借阅则另办续借手续。借用档案者负责安全保密，不得遗失污损。

4.5.3　凡须将档案借出者，必须由该部门负责人说明理由补写借条，限于一星期之内归还；如超过一星期，必须经公司主管领导同意。

4.5.4　外单位借阅档案一律凭证明或单位介绍信，经公司主管领导批准后，由办公室办理借阅手续。（只可公司内阅，不得外借）。

4.5.5　如因工作需要，确需复制档案，必须经公司主管领导同意。

4.6　档案的保存期限

4.6.1　从当前和长远利用档案的需要出发，根据统一的鉴定原则和标准，判定各类档案的价值意义，从而确定不同的保管期限。

4.6.2　把需要长远保存的案卷保存好，把短期案卷或已超过保管期限无存档价值的材料办理销毁手续后进行销毁。

4.6.3　财务档案保管期限为：凭证十五年，现金和银行存款日记帐二十五年，总帐分类帐十五年、月（季）报表三年、年度报表为永久。

4.6.4　人力资源部负责保管的员工人事档案的保管期限为大于合同期2年。项目管理处保存的员工各类资料，参照公司标准执行。

4.6.5　企业标准体系文件正本的保管期限为永久。

4.6.6　国家相关法律法规、行业规定、标准的最新版本的保管期限为永久。

4.6.7　楼盘接管验收资料等外来文件的保管期限大于合同期。

4.6.8　合同正本的保管期限为永久。

4.7　档案的销毁

4.7.1　销毁档案必须慎重从事，需要销毁的档案必须造具清册提出销毁报告，先经鉴定小组鉴定，再经主管领导或上级有关部门审查。

4.7.2 批准后，应由专人送指定的造纸厂做成纸浆或自行销毁等，不可把销毁材料挪作他用或当废纸出售。

4.7.3 会计档案的鉴定和销毁应按有关规定实行。

4.7.4 档案销毁后应由销毁人、鉴定人同时签名，并注明销毁日期，销毁清册应存档备查。

4.7.5 销毁工作每五年进行一次。

4.8 档案安全保密制度

4.8.1 公司档案材料都是公司的宝贵资源，任何个人不得私自占有，不得擅自外传，任何人不得擅自携带外出。

4.8.2 档案的密级分为绝密、机密和秘密三级。根据档案材料内容和保密程度，采取不同的措施，分类加强管理。

4.8.3 严格遵守密级档案的管理规定，按档案性质分类，定期检查保密情况，发现问题应及时向领导汇报妥善解决。

4.8.4 报废或过期的机密材料，不得随意乱放、乱丢，应统一存放，经鉴定后送交指定的地点销毁。

4.8.5 公司总部的机密级档案的借阅或复印，必须经相关部门经理或总经理同意，填写档案借阅单或复印申请单后办理。机密档案因工作需要携离公司，亦须经上述领导批准同意。

4.8.6 凡员工调动时（调离本岗位、调离公司或退休），须将其所承办或借阅的档案移交完毕后，方能调离。

4.8.7 对违反保密规定造成失密、泄漏事故者，应报请公司领导查明原因，根据情节轻重给予教育或行政处罚，构成犯罪的依法追究刑事责任。对执行保密规定作出成绩的人员，报请公司给予行政奖励。

4.8.8 兼职保管员必须严格保证和维护档案的安全，发现档案被破坏、盗窃或遭受各种灾害时，档案管理人员应尽最大努力予以抢救，并立即向公司领导上报，采取紧急措施。

4.9 档案库房管理

4.9.1 档案库房是机要重地，非工作人员不准随便入内，如工作需要，经管理人员同意后方可入内。

4.9.2 档案库房内禁止吸烟，也不准堆放易燃易爆物品及与档案无关的物品。

4.9.3 做好库房每日温度、湿度记录，温、湿度超过规定时，应采取有效措施加以控制（温度控制在14℃-24℃，相对湿度控制在50%-65%）。

4.9.4 档案管理人员应定期检查霉变情况，如发现蛀虫、霉菌要及时处理。

4.9.5 档案管理人员应定期检查库存档案，发现有破损或载体变质的档案要及时进行修补和复制。

4.9.6 除检查和整理档案外，库房工作人员一律不准在库房内办公，离开库房时要关好门窗，切断电源。

4.9.7 库房内的档案柜（橱）要严格遵照有关规定的要求排列，不得随意变动。

4.9.8 库房内外应配齐足够的消防器材，并定时检查更换。

4.9.9 库房内要保持清洁、整齐，采用炽灯光源，挂好窗帘，避免阳光直射，达到八防（防火、防盗、防虫咬霉变、防潮、防光、防尘、防有害气体、防高温）要求。

4.9.10 库房管理人员负责定期做好清洁工作。

5 检查和考核

5.1 项目管理处经理每月对各条线部门档案管理状况实施检查。

5.2 综合运行部每月对项目管理处档案管理状况实施督查。

13.2.2 项目管理制度

（一）项目相关制度

序号	文件编号	文件名称	执行起始时间	备注
一	**行政管理**			
（一）	**综合管理**			
1	ZNPM/MD-XZZX-1-101	项目概述	2022	
2	ZNPM/MD-XZZX-1-101A	公司质量方针与项目管理目标	2022	
3	ZNPM/MD-XZZX-1-102	物业管理处组织架构图	2022	
4	ZNPM/MD-XZZX-1-103	项目经理岗位职责	2022	
5	ZNPM/MD-XZZX-1-104	经理助理岗位职责	2022	
6	ZNPM/MD-XZZX-1-105	管理处日常管理操作规程	2022	
7	ZNPM/MD-XZZX-1-106	同机关方面沟通、协调操作规程	2022	
8	ZNPM/MD-XZZX-1-107	工作督导操作规程	2022	
9	ZNPM/MD-8.5.2-01	客户投诉处理制度	2022	
10	ZNPM/MD-XZZX-1-108	召开工作会议操作规程	2022	
11	ZNPM/MD-XZZX-1-109	员工服务规程	2022	
12	ZNPM/MD-XZZX-1-110	员工考核操作规程	2022	
13	ZNPM/MD-XZZX-1-111	物业接管验收操作规程	2022	
14	ZNPM/MD-XZZX-1-112	人员招募、面试、录用、离职操作规程	2022	
（二）	**行政事务**			

序号	文件编号	文件名称	执行起始时间	备注
1	ZNPM/MD-QZF-1-201	文书管理规程	2022	
2	ZNPM/MD-XZZX-1-202	项目文件、资料管理规定	2022	
（三）	**人事培训**			
1	ZNPM/MD-XZZX-1-301	员工须知	2022	
2	ZNPM/MD-XZZX-1-302	安全保密承诺及要求	2022	
3	ZNPM/MD-XZZX-1-304	组织消防演习操作规程	2022	
4	ZNPM/MD-XZZX-1-305	项目人事管理操作规程	2022	
（四）	**总务事务**			
1	ZNPM/MD-XZZX-1-401	服务标识管理规程	2022	
2	ZNPM/MD-XZZX-1-403	项目资产和物品管理规程	2022	
3	ZNPM/MD-XZZX-1-404	更衣室管理规定	2022	
4	ZNPM/MD-XZZX-1-405	阅览室管理制度	2022	
（五）	**应急预案**			
1	ZNPM/MD-XZZX-1-501	火警（灾）事故应急处理程序	2022	
2	ZNPM/MD-XZZX-1-502	火灾事故应急疏散预案	2022	
3	ZNPM/MD-7.5.7-40	防范灾害性天气操作规程	2022	
4	ZNPM/MD-XZZX-1-503	防范灾害性天气应急预案	2022	
5	ZNPM/MD-XZZX-1-504	水漫事故应急处理程序	2022	
6	ZNPM/MD-XZZX-1-505	大楼停水事故应急处理规程	2022	

序号	文件编号	文件名称	执行起始时间	备注
7	ZNPM/MD-XZZX-1-506	喷淋爆裂应急预案	2022	
8	ZNPM/MD-XZZX-1-507	盗窃、保护现场应急处理程序	2022	
9	ZNPM/MD-XZZX-1-508	电梯困人事故应急处理规程	2022	
10	ZNPM/MD-XZZX-1-509	可疑物品应急预案	2022	
11	ZNPM/MD-XZZX-1-510	物损应急预案	2022	
12	ZNPM/MD-XZZX-1-511	劝阻、疏导上访人员应急处理程序	2022	
13	ZNPM/MD-XZZX-1-512	聚众闹事应急处理操作规程	2022	
14	ZNPM/MD-XZZX-1-513	强行闯入应急处置预案	2022	
15	ZNPM/MD-XZZX-1-514	异常事件处理操作规程	2022	
16	ZNPM/MD-XZZX-1-515	通州区行政中心停电事故应急预案	2022	
17	ZNPM/MD-XZZX-1-516	燃气泄漏应急预案	2022	
18	ZNPM/MD-XZZX-1-517	电瓶车自燃事故应急处理流程	2022	
19	ZNPM/MD-XZZX-1-518	垃圾房阴燃事故应急处理流程	2022	
20	ZNPM/MD-XZZX-1-519	消防报警应急处理流程	2022	
21	ZNPM/MD-XZZX-1-520	暖遇空调系统应急处理预案	2022	
22	ZNPM/MD-XZZX-1-521	大水管爆裂应急处理规程	2022	
三	**安保制度**			

序号	文件编号	文件名称	执行起始时间	备注
（一）	**岗位职责**			
1	ZNPM/MD-XZZX-3-101	安保部组织架构	2022	
2	ZNPM/MD-XZZX-3-102	岗位职责范围一览表	2022	
3	ZNPM/MD-XZZX-3-103	安保经理岗位职责	2022	
4	ZNPM/MD-XZZX-3-104	安保主管岗位职责	2022	
5	ZNPM/MD-XZZX-3-105	安保总领班岗位职责	2022	
6	ZNPM/MD-XZZX-3-106	安保领班岗位职责	2022	
7	ZNPM/MD-XZZX-3-107	外岗岗位职责	2022	
8	ZNPM/MD-XZZX-3-108	内岗岗位职责	2022	
9	ZNPM/MD-XZZX-3-109	门岗岗位职责	2022	
10	ZNPM/MD-XZZX-3-110	大堂岗位职责	2022	
11	ZNPM/MD-XZZX-3-111	广场车辆岗位职责	2022	
12	ZNPM/MD-XZZX-3-112	巡逻岗岗位职责	2022	
13	ZNPM/MD-XZZX-3-113	消控、监控室岗位职责	2022	
14	ZNPM/MD-XZZX-3-114	非机动车管理岗位职责	2022	
15	ZNPM/MD-XZZX-3-115	报刊收发岗岗位职责	2022	
（二）	**操作规程**			
1	ZNPM/MD-XZZX-3-201	安保经理操作规程	2022	
2	ZNPM/MD-XZZX-3-202	安保主管操作规程	2022	

序号	文件编号	文件名称	执行起始时间	备注
3	ZNPM/MD-XZZX-3-203	安保总领班操作规程	2022	
4	ZNPM/MD-XZZX-3-204	安保领班操作规程	2022	
5	ZNPM/MD-XZZX-3-205	安保人员基本工作要求	2022	
6	ZNPM/MD-XZZX-3-206	外岗操作规程	2022	
7	ZNPM/MD-XZZX-3-207	内岗操作规程	2022	
8	ZNPM/MD-XZZX-3-208	门岗操作规程	2022	
9	ZNPM/MD-XZZX-3-209	大堂岗操作规程	2022	
10	ZNPM/MD-XZZX-3-210	广场车辆岗位操作规程	2022	
11	ZNPM/MD-XZZX-3-211	巡逻岗操作规程	2022	
12	ZNPM/MD-XZZX-3-212	消控、监控室岗位操作规程	2022	
13	ZNPM/MD-XZZX-3-213	非机动车管理岗操作规程	2022	
14	ZNPM/MD-XZZX-3-214	来访登记接待岗操作规程	2022	
15	ZNPM/MD-XZZX-3-215	礼宾岗操作规程	2022	
16	ZNPM/MD-XZZX-3-216	物品出入管理操作规程	2022	
17	ZNPM/MD-XZZX-3-217	各类采访人员管理操作规程	2022	
18	ZNPM/MD-XZZX-3-218	物件收发操作规程	2022	
19	ZNPM/MD-XZZX-3-219	异常事件处理操作规程	2022	
20	ZNPM/MD-XZZX-3-220	重要宾客接待安全保卫操作规程	2022	
21	ZNPM/MD-XZZX-3-221	节假日期间安全防范管理操作规程	2022	

序号	文件编号	文件名称	执行起始时间	备注
22	ZNPM/MD-XZZX-3-222	施工单位管理操作规程	2022	
23	ZNPM/MD-XZZX-3-223	消防设施检查操作规程	2022	
24	ZNPM/MD-XZZX-3-224	军体训练操作规程	2022	
25	ZNPM/MD-XZZX-3-225	员工考核操作规程	2022	
26	ZNPM/MD-XZZX-3-226	员工培训丨操作规程	2022	
27	ZNPM/MD-XZZX-3-227	员工招募、面试、评审录用	2022	
28	ZNPM/MD-XZZX-3-228	组织消防演习操作规程	2022	
（三）	**管理制度**			
1	ZNPM/MD-XZZX-3-301	安保队员行为规范	2022	
2	ZNPM/MD-XZZX-3-302	安保队员仪容仪表、岗位纪律规定	2022	
3	ZNPM/MD-XZZX-3-303	安保设施、设备管理规定	2022	
4	ZNPM/MD-XZZX-3-304	交接班管理规定	2022	
5	ZNPM/MD-XZZX-3-305	应急钥匙使用管理规定	2022	
6	ZNPM/MD-XZZX-3-306	动用明火管理规定	2022	
7	ZNPM/MD-XZZX-3-307	防火责任书	2022	
8	ZNPM/MD-XZZX-3-308	保密承诺安全责任书	2022	
9	ZNPM/MD-XZZX-3-309	消防报警应急处置流程	2022	
10	ZNPM/MD-XZZX-3-310	非机动车停放规定	2022	
11	ZNPM/MD-XZZX-3-311	消控、监控室管理规定	2022	

序号	文件编号	文件名称	执行起始时间	备注
12	ZNPM/MD-XZZX-3-312	物品出入管理规定	2022	
13	ZNPM/MD-XZZX-3-313	消防安全管理规定	2022	
14	ZNPM/MD-XZZX-3-314	对讲机使用管理规定	2022	
15	ZNPM/MD-XZZX-3-315	消防教育培训管理规定	2022	
（四）	**应急预案**			
1	ZNPM/MD-XZZX-3-401	劝阻、疏导上访人员应急预案	2022	
2	ZNPM/MD-XZZX-3-402	盗窃、保护现场应急预案	2022	
3	ZNPM/MD-XZZX-3-403	聚众闹事应急处理操作预案	2022	
4	ZNPM/MD-XZZX-3-404	强行闯入应急预案	2022	
5	ZNPM/MD-XZZX-3-405	可疑物品应急预案	2022	
四	**环境制度**			
（一）	**综合管理**			
1	ZNPM/MD-XZZX-4-101	环境管理部组织架构	2022	
2	ZNPM/MD-XZZX-4-102	环境管理部岗责一览表	2022	
3	ZNPM/MD-XZZX-4-103	环境管理部经理岗位职责	2022	
4	ZNPM/MD-XZZX-4-104	日班领班岗位职责	2022	
5	ZNPM/MD-XZZX-4-105	中班领班岗位职责	2022	
6	ZNPM/MD-QZF-4-106	领导房间清洁员岗位职责	2022	
7	ZNPM/MD-XZZX-4-107	楼层清洁员岗位职责	2022	

序号	文件编号	文件名称	执行起始时间	备注
8	ZNPM/MD-XZZX-4-108	地下室清洁员岗位职责	2022	
9	ZNPM/MD-XZZX-4-109	外国清洁员岗位职责	2022	
10	ZNPM/MD-XZZX-4-110	清洁工作安全管理规定	2022	
11	ZNPM/MD-XZZX-4-111	清洁易耗物品管理规定	2022	
12	ZNPM/MD-XZZX-4-112	清洁工具、设备管理规定	2022	
13	ZNPM/MD-XZZX-4-113	机械工具操作规程	2022	
14	ZNPM/MD-XZZX-4-114	升降机作业操作规程	2022	
15	ZNPM/MD-XZZX-4-115	清洁应急处理措施	2022	
16	ZNPM/MD-XZZX-4-116	清洁部员工基本工作要求	2022	
（二）	**日常清洁作业流程**			
1	ZNPM/MD-XZZX-4-201	外围、地下室清洁作业流程	2022	
2	ZNPM/MD-XZZX-4-202	楼层清洁作业流程	2022	
（三）	**保洁质量标准**			
1	ZNPM/MD-XZZX-4-301	清洁服务质量标准	2022	
2	ZNPM/MD-XZZX-4-302	清洁工具使用规定	2022	
3	ZNPM/MD-XZZX-4-303	杀虫灭害管理规定	2022	
（四）	**清洁作业规程**			
1	ZNPM/MD-XZZX-4-401	大堂清洁作业规程	2022	
2	ZNPM/MD-XZZX-4-402	楼层公用部位清洁操作规程	2022	

序号	文件编号	文件名称	执行起始时间	备注
3	ZNPM/MD-XZZX-4-403	领导办公室清洁作业规程	2022	
4	ZNPM/MD-XZZX-4-404	贵宾室、会议室清洁操作规程	2022	
5	ZNPM/MD-XZZX-4-408	卫生间清洁操作规程	2022	
6	ZNPM/MD-XZZX-4-409	电梯清洁作业规程	2022	
7	ZNPM/MD-XZZX-4-410	消防通道清洁作业规程	2022	
8	ZNPM/MD-XZZX-4-411	护墙板清洁作业规程	2022	
9	ZNPM/MD-XZZX-4-412	办公家具清洁作业规程	2022	
10	ZNPM/MD-XZZX-4-413	拉丝不锈钢清洗作业规程	2022	
11	ZNPM/MD-XZZX-4-414	拉丝不锈钢上泊作业规程	2022	
12	ZNPM/MD-XZZX-4-415	玻璃清洗作业规程	2022	
13	ZNPM/MD-XZZX-4-416	地毯清洁作业规程（机械）	2022	
14	ZNPM/MD-XZZX-4-417	地毯保养（手工除污）操作规程	2022	
15	ZNPM/MD-XZZX-4-418	大理石壁面清洁操作规程	2022	
16	ZNPM/MD-XZZX-4-419	大理石晶面处理作业规程	2022	
17	ZNPM/MD-XZZX-4-420	硬地面冲洗作业规程	2022	
18	ZNPM/MD-XZZX-4-421	硬地面清洗作业规程	2022	
19	ZNPM/MD-XZZX-4-422	木质地面上蜡作业规程	2022	
20	ZNPM/MD-XZZX-4-423	雨棚清洁作业规程	2022	
21	ZNPM/MD-XZZX-4-424	外墙清洗委外监管规程	2022	

序号	文件编号	文件名称	执行起始时间	备注
22	ZNPM/MD-7.5.1-4-019	水箱清洗委外监管办法	2022	
23	ZNPM/MD-XZZX-4-425A	垃圾房管理制度	2022	
24	ZNPM/MD-XZZX-4-426	垃圾收集处理作业规程	2022	
25	ZNPM/MD-XZZX-4-427	保密纸处理作业规程	2022	
五	**工程部**			
（一）	**综合管理监视测量**			
1	ZNPM/MD-XZZX-5-101	工程部组织架构	2022	
2	ZNPM/MD-XZZX-5-102	工程部岗责范围	2022	
3	ZNPM/MD-XZZX-5-103	日常巡检岗位职责	2022	
4	ZNPM/MD-XZZX-5-104	电梯管理岗位职责	2022	
5	ZNPM/MD-XZZX-5-105	三行工岗位职责	2022	
6	ZNPM/MD-XZZX-5-106	工程部员工服务规程	2022	
7	ZNPM/MD-XZZX-5-107	设备年度保养检修规定	2022	
8	ZNPM/MD-XZZX-5-108	设备运行管理规定	2022	
9	ZNPM/MD-XZZX-5-109	设备人员安全操作管理规定	2022	
10	ZNPM/MD-XZZX-5-110	钥匙管理规程	2022	
11	ZNPM/MD-XZZX-5-111	工具管理规定	2022	
12	ZNPM/MD-XZZX-5-112	移动电具检修保养规程	2022	
13	ZNPM/MD-XZZX-5-113	设备运行记录管理规定	2022	

序号	文件编号	文件名称	执行起始时间	备注
14	ZNPM/MD-XZZX-5-114	工程部检修养护规定	2022	
15	ZNPM/MD-XZZX-5-115	工程部检修报告规定	2022	
16	ZNPM/MD-XZZX-5-116	重要活动工程保障工作操作规程	2022	
17	ZNPM/MD-XZZX-5-117	设备人员培训管理操作规程	2022	
18	ZNPM/MD-XZZX-5-118	设备标示管理操作规程	2022	
19	ZNPM/MD-XZZX-5-119	设备设施编号、状态标识管理规定	2022	
（二）	**日常维修**			
1	ZNPM/MD-XZZX-5-201	报修操作规程	2022	
2	ZNPM/MD-XZZX-5-202	日常维修操作规程	2022	
3	ZNPM/MD-XZZX-5-203	设备设施养护标准	2022	
（三）	**房厘建筑**			
1	ZNPM/MD-QZF-5-301	建筑本体巡检规程	2022	
（四）	**供配电系统**			
1	ZNPM/MD-XZZX-5-401	供配电·变配电房管理制度	2022	
2	ZNPM/MD-XZZX-5-402	供配电倒闸操作规程	2022	
3	ZNPM/MD-XZZX-5-403	供配电变配电房巡检操作规程	2022	
4	ZNPM/MD-XZZX-5-404	供配电·变配电设备维修保养规程	2022	
5	ZNPM/MD-XZZX-5-405	供配电·楼层配电间管理制	2022	

序号	文件编号	文件名称	执行起始时间	备注
		度		
6	ZNPM/MD-XZZX-5-406	供配电楼层变配电设备维修保养规程	2022	
（五）	弱电系统			
1	ZNPM/MD-XZZX-5-501	会议室电气设备操作规程	2022	
2	ZNPM/MD-XZZX-5-502	监控、音响、应急广播维修保养规程	2022	
3	ZNPM/MD-XZZX-5-503	弱电·电话机房管理规程	2022	
4	ZNPM/MD-XZZX-5-504	弱电·楼层弱电机房管理规定	2022	
（六）	升降系统			
1	ZNPM/MD-XZZX-5-601	电梯机房管理规定	2022	
2	ZNPM/MD-XZZX-5-601A	电梯机房管理规定（上墙格式）	2022	
3	ZNPM/MD-XZZX-5-602	电梯运行管理规程	2022	
4	ZNPM/MD-XZZX-5-603	液压升降机的安全管理规定	2022	
（七）	**暖通系统**			
1	ZNPM/MD-XZZX-5-701	暖通系统·热泵机组运行操作规程	2022	
2	ZNPM/MD-XZZX-5-702	暖通系统设备巡检规程	2022	
3	ZNPM/MD-XZZX-5-703	暖通楼层空调设施管理制度	2022	
4	ZNPM/MD-XZZX-5-704	暖通风机运行操作规程	2022	

序号	文件编号	文件名称	执行起始时间	备注
5	ZNPM/MD-XZZX-5-705	中央空调末端保养规程	2022	
6	ZNPM/MD-XZZX-5-706	暖通VRV空调保养规程	2022	
7	ZNPM/MD-XZZX-5-707	暖通·分体空调保养管理规程	2022	
8	ZNPM/MD-XZZX-5-708	暖通电锅炉管理规定	2022	
9	ZNPM/MD-XZZX-5-709	暖通冷水机组保养规程	2022	
10	ZNPM/MD-XZZX-5-710	暖通冷水机组操作规程	2022	
11	ZNPM/MD-XZZX-5-711	暖通中央空调系统应急处理规程	2022	
（八）	**给排水、消防水系统**			
1	ZNPM/MD-XZZX-5-801	给排水生活水泵、消防水泵管理制度	2022	
2	ZNPM/MD-XZZX-5-801A	给排水生活水泵、消防水泵管理制度（上墙格式）	2022	
3	ZNPM/MD-XZZX-5-802	给排水·二次供水管理制度	2022	
4	ZNPM/MD-XZZX-5-803	燃气表房管理制度	2022	
5	ZNPM/MD-XZZX-5-804	给排水喷淋设施巡检规程	2022	
6	ZNPM/MD-XZZX-5-805	给排水·电热水器巡检规程	2022	
7	ZNPM/MD-XZZX-5-806	给排水水箱清洗操作规程	2022	
8	ZNPM/MD-XZZX-5-807	给排水泵房设备维修保养规程	2022	
9	ZNPM/MD-XZZX-5-808	生活水箱停水系统报警应急操作规程	2022	

序号	文件编号	文件名称	执行起始时间	备注
（九）	**消防系统**			
1	ZNPM/MD-XZZX-5-901	消防机房防火管理规定	2022	
2	ZNPM/MD-XZZX-5-902	消防设施巡检规程	2022	
3	ZNPM/MD-XZZX-5-903	消防自控系统管理规定	2022	
4	ZNPM/MD-XZZX-5-904	动用明火管理规定	2022	
5	ZNPM/MD-XZZX-5-905	消防系统防火卷帘维护保养规程	2022	
6	ZNPM/MD-XZZX-5-906	消防正压送风、排烟设备保养规程	2022	
7	ZNPM/MD-XZZX-5-907	应急照明灯具管理规程	2022	

（二）项目运行资料

序号	档案盒号	档案盒名	文件编号	文件名称	册数	保存期限
一	行政管理					
1	G0010011	房屋建设				
2	G0020 01-014	接管资料	G002-001	设备接管资料、钥匙移交资料	共1册	长期
3			G002-002	管理区域内的管理制度	共1册	长期
4			G002-003	暖通系统施工图（一）		
5			G002-004	暖通系统施工国（二）		
6			G002-005	消防喷淋给排水施工图		
7			G002-006	照明电气施工图		
8			G002-007	暖通系统竣工图（一）		
9			G002-008	暖通系统竣工图（二）		
10			G002-009	照明电气竣工图		
11			G002-010	暖遇系统竣工图（一）		
12			G002-011	暖通系统竣工圈（二）		
13			G002-012	信息化系统竣工图		
14			G002-013	生活给排水竣工图		
15			G002-014	弱电系统竣工图		

16	G0030 01-006	制度文件	G003-001	物业项目制度文件	共1册	
17				物业项目表单	共1册	
18		安保制度	G003-002	安保部制度文件	共2册	
19				安保部表单	共1册	
20		环境制度	G003-003	环境部制度文件	共2册	
21				环境部表单	共1册	
22	G0030 01-006	设备制度	G003-004	工程部制度文件	共1册	
23				工程部表单	共1册	
24		公司文件	G003-005	华阳物业制度文件	共1册	
25				华阳物业表单	共1册	
26	G0040 01-005	合同协议	G004-001	管理合同	共1册	服务期内
27			G004-002	经营采购合同	共1册	服务期内
28			G004-003	监管合同	共1册	服务期内
29			G004-004	过期作废合同	共1册	服务期内
30			G004-005	到期作废合同	共1册	服务期

						内
31	G00500 1-003	收文资料	G005-001	公司总经理办公室来文	共2册	2年
32			G005-001	公司品管部、人事部、工会来文	共2册	2年
33			G00S-002	大楼各办公室来文	共1册	2年
34	G0060 01-002	发文资料	G006-001	发往公司文件	共1册	5年
35			G006-002	发往业主方文件	共1册	5年
36	G0070 01-008	行政报表	G007-001	绿化监管计划	共1册	5年
37			G007-002	安保部工作计划1	共1册	5年
38			G007-003	环境部工作计划	共1册	5年
39			G007-004	工程部工作计划1	共3册	5年
40			G007-005	安保部月度报表	共1册	2年
41			G007-006	环境部月度报表	共1册	2年
43	G0070 01-008	行政报表	G007-007	工程部月度报表	共1册	2年
44			G007-008	各部门工作汇报总结	共1册	2年
45	G0080	项目例会	G008-001	项目工作例会	共4册	2年

46	01-005	安保例会	G008-003	安保部工作例会	共4册	2年
48		环境例会	G008-004	环境部工作例会	共4册	2年
50		设备机会	G008-005	工程部工作例会	共4册	2年
51	G009001	业主方报表	G009-001	工作小结		
52	G010001-004	总务报表	G010-001	物资台账	共2册	长期
53			G010-002	工具台账	共2册	长期
54			G010-003	物料由购	共1册	2年
55			G010-004	内务管理	共1册	长期
56	G01101-009	安保在册	G011-001	安保部员工资料（一）		
57		安保在册	G011-002	安保部员工资料（二）		
58		安保在册	G011-002	安保部员工资料（三）		
59		环境在册	G011-002	环境部员工资料（一）		
60		环境在册	G011-003	环境部员工资料（二）		
61		设备在册	G011-003	工程部员工资料		
62		安保离职	G011-005	安保部离职人员资料	共1册	长期

63		环境离职	G011-006	环境部离职人员资料	共1册	长期
64		设备离职	G011-007	工程部离职人员资料	共1册	长期
65		当月离职	G011-008	未入库离职人员资料	共1册	长期
66		项目调出	G011-009	项目调出人员资料	共1册	长期
67	G012001	人事管理	G012-001	人员变动	共1册	2年
68	G013001-003	员工考勤	G013-001	考勤汇总	共1册	2年
71			G013-002	考勤明细	共1册	2年
72	G014001-004	项目培训	G014-001	管理处培训资料	共4册	5年
73		安保培训	G014-002	安保部培训资料（一）	共4册	5年
75		安保培训	G014-003	安保部培训资料（二）	共4册	5年
76		环境培训	G014-003	环境部培训资料	共4册	5年
77		设备培训	G014-004	工程部培训资料	共4册	5年
78	G015001-002	外部培训	G015-001	工程部外部培训—证书	共1册	2年
79			G015-002	安保部外部培训—证书	共1册	2年
81	G016	定置管理		标识一览表	共1册	

82	G0170 01-005	品质管理	G017-001	项目管理月报表	共1册	3 年
83			G017-002	项目月检	共4册	3 年
84			G017-003	公司楼检大纲、整改单	共1册	3 年
85			G017-004	满意度调查	共1册	3 年
86			G0!7-005	服务部员工考核	共四册	2 年
87			G017-005	安保部员工考核	共四册	2 年
88			G017-005	环境部员工考核	共四册	2 年
89			G017-005	工程部员工考核	共四册	2 年
90	G018 001	突发事件				
91	G0190 01-002	安全生产	G019-001	防台防汛	共1册	3 年
92			G019-002	安全生产	共1册	5 年
93	G020 0011	团队建设	G021-001	部门汇报演展示	共1册	2 年
二	安保部					
1	A0010 01	管理记录	A001-001	部门负责人巡查日志		
2			A002-001	当值领班工作记录		

3	A0020 01-006	领班记录	A002-002	安保领班巡查记录		
4			A002-003	安保部接报修记录		
5			A002-004	大件物品进出登记		
6			A002-005	岗位当值记录		
7	A0030 01-014	监控记录	A003-001	监控录像调用记录		
8			A003-002	对讲机领用记录		
9			A003-003	对讲机充电记录		
10			A003-004	报警处警记录		
11			A003-005	电话接听记录		
12			A003-006	监控设备维修		
13			A003-007	消控、监控室记录		
14			A003-008	应急钥匙智能卡清单暨变动记录		
15			A003-009	钥匙登记表		
16			A003-010	重要机房进出登记表		
17	A0030 01-014	监控记录	A003-011	夜间报岗记录		
18			A003-012	项目夜查记录		
19			A003-013	监控系统维护报告		
20			A003-014	监控系统检查情况		
21			A004-001	访客登记表		
22			A004-002	车辆进出登记表		

23	A0040 01-009	门岗记录	A004-003	外来施工人员登记		
24			A004-004	邮件收发记录		
25			A004-005	暂寄物品登记表		
26			A004-006	应急装备钥匙登记336		
27			A004-007	应急装备钥匙登记78		
28			A004-008	装修施工申请表		
29			A004-009	非机动车进出登记		
30	A00500 1-002	巡检记录	A00S-001	安保巡逻记录表		
31			A00S-002	巡逻路线图		
32			A006-001	消防设施检查情况汇总表		
33	A0060 01-005	消防记录	A006-002	消防台账		
34			A006-003	灭火器卡		
35			A006-004	消防栓卡		
36			A006-005	消防系统维护报告		
37	A007 001	防台防汛	A007-001	防汛防台日常检查		
三	环境					
1	H0010 01-003	岗位配置	H001-001	清洁岗位配置		

2	H0010 01-003		H001-002	清洁作业流程		
3			H001-003	清洁质量标准		
4	H0020 01-002	定期计划	H002-001	清洁年度计划		
5	H0020 01-002	定期计划	H002-002	清洁月度计划		
6	H003 001	定期检查	H003-001	定期清洁作业检查记录		
7	H003 002	领班检查	H003-002	消洁领班作业检查记录		
8	H004 001	主管抽查	H004-001	清洁作业抽查记录		
9	H005 001	水箱清洗	H005-001	水箱清洗监管		
10	H006 001	外墙清洗	H006-001	外墙清洗监管（外墙实施监管）		
11	H0070 01-002	杀虫灭害	H007-001	楼层卫生消杀作业记录		
12			H007-002	杀虫灭害作业监管记录		
13	H008 001	垃圾清运	H008-001	废弃物处置监管记录		
14	H0090 01-005	清洁服务	H009-001	清洁服务记录		
15			H009-002	有偿服务台账		
16		VIP清	H009-003	VIP清洁服务记录		

17		洁服务	H009-004	VIP房床单更换记录		
18			009-005	VIP服务回访记录		
19	H0100 01-003	物品进销	H010-001	清洁用品进销月报表		
20			H010-002	清洁用品领用登记表		
21			H010-003	清洁用品个人领用记录		
22	H0110 01-003	工具机械	H011-001	物资工具台账		
23			H011-002	清洁机械自养护记录		
24	H0120 01-002	统计报表	H012-001	清洁数据统计表		
25			H012-002	清洁部月报表		
四	工程					
1	S0010 01-003	维保计划1	S001-001	工程部年度维保计划		
2			S001-002	工程部月度维保计划		
3			S001-003	设备维修保养记录		
4		设备台账（一）	S002-001/002-1	设备台账·强电（一）		
5			S002-001/002-2	设备台账·强电（二）		
6			S002-001/002-3	设备台帐·暖遇		

7	S0020 01-003	设备台账（二）	S002-001/002-4	设备台帐·电梯		
8			S002-001/002-5	设备台帐·厨房		
9			S002-001/002-6	设备台帐·给排水		
10		设备台账（三）	S002-001/002-7	设备台帐·电器		
11			S002-001/002-8	设备台帐·消防		
12			S002-001/002-9	设备台帐·机械		
13			S002-001/002-10	设备台帐·弱电		
14		设备台账（四）	S002-001/003-1	设备台帐强电（一）		
15			S002-001/003-2	设备台帐强电（二）		
16			S002-001/003-3	设备台账暖通		
17			S002-001/003-4	设备台帐电梯		
18			S002-001/003-5	设备台帐消防/给排水/其他		
19	S003 001	出入登记	S003-001	重要机房出入登记表		
20	S0040 01-003	物资管理	S004-001	物资工具台账		
21			S004-002	工具领用卡		

22			S004-003	移动电具台账暨维保记录		
23	S0055001-003	计量检测	S005-001	年度监测装置检定计划		
24			S005-002	监测装置履历卡		
25	S0055001-003		S005-003	计量器具检定记录表		
26	S0060 01-003	物品领用	S006-001	物品申购单		
27			S006-002	领用材料使用情况表、		
28			S006-003	材料领用登记表		
29	S007001	能源分析	S007-001	用水抄表记录		
30				能源统计分析一水		
31				用电抄表记录		
32				能拥统计分析一电		
33				燃气抄表记录		
34				能调统计分析一气		
35	S0080 01-002	维修记录	S008-001	电话报修接待登记表		
36			S008-002	报修登记表		
37	S008 0013	维修记录	S008-003	维修单		
38				维修统计表		

39	S0090 01-002	房屋装饰	S009-001	房屋本体及室内装饰巡查表		
40			S009-002	移动道闸门保养记录		
41	S0100 01-002	高配值班	S010-001	工程部值班日志（一）		
43			S010-002	工程部值班日志（二）		
44	S0110 01-002	高配记录	S011-001	变配电站运行记录		
45			S011-002	变配电站运行记录		
46	S012001-003	强电维修	S012-001	停电通知		
48			S012-002	变电所倒闸操作票		
50			S012-003	临时线架设申请表		
51	S0130 01-002	楼电巡查	S013-001	楼层配电间巡检记录		
52			so13-002	楼层配电闽双电源切换试验		
53	S0140 01-002	电试防雷	so14-001	防雷检测记录		
54	S0140 01-002	电试防雷	S014-002	电试资料		
55	S015001-007	弱电记录	S015-001	监视探头保养记录		
56			S015-002	消控、监控室设施巡检记录		

57			S015-003	楼层弱电配线室巡检记录		
58			S015-004	电信系统设备半年保养记录		
59			S015-005	电话机房巡视记录		
60			S015-006	卫星机房巡检记录		
61			S015-007	会议室设备检修记录		
62	S016001-002	电梯巡查	S016-001	电梯机房巡检记录		
63			S016-002	电梯巡检记录		
64	S017001-002	电梯维保	S017-001	三菱电梯委外监管记录		
65			S017-002	特种设备管理文件（设备台账、安全检测合格证管理人员上岗证、操作文件、培训记录、应急维修		
66	S018001-002	电梯检测	S018-001	电梯年检资料		
67			so18-002	电梯限速器校验报告		
68	S019001-002	热泵记录	S019-001	热泵机组运行日志		
71			S019-002	中央空调运仔记录		

72	S0200 01-002	空调巡检	S020-001	中央空调附属设施巡检记录		
73			S020-002	楼层中央空调设施巡检记录		
75	S021001-003	空调保养	S021-001	中央空调宋端保养记录		
76			S021-002	VRV空调末端保养记录		
77			S021-003	分体空调保养记录		
78	S0220 01-002	水处理	S022-001	中央空调水处理监管记录		
79			S022-002	水处理检测报告		
81	S0230 01-003	给水管理	S023-001	生活水泵、消防泵房巡查记录		
82			S023-003	减压阀巡检记录		
83	S0230 01-003	给水管理	S023-004	楼层生活水系统巡查记录		
84	S0240 01-004	排水管理	S024-001	电热开水器滤芯更换记录		
85			S024-002	集水井周检记录		
86			S024-003	雨、污水总管疏通记录		
87			S024-004	防汛防台日常检查记录		
88			S025-001	水箱委外清洗申请单		

89	S025001-002	水箱消防	S025-001	水箱委外清洗监管记录		
90			S025-001	水箱委外清洗资料（营业执照、许可证、员工健康证、监管记录、药齐合格证）		
91			S025-002	水箱检测报告		
92	S026001-005	消防巡检	S026-001	楼层消防、喷淋设施巡查记录		
93			S026-002	楼层消防设施巡检记录		
94			S026-003	应急照明巡检维保记录		
95			S026-004	消防系统设施一览表		
96	S026001-005	消防巡检	S026-004	消防联动测试记录		
97			S026-004	消防风机设备季检记录		
98			S026-005	消防、喷淋泵试运转记录		
99	S027001-002	防火管理	S027-001	建筑消防设施检测报告		
100			S027-002	动火作业申请表		
101			S027-002	动火许可证		
102			S027-002	动火作业检查表		

13.2.3 规章制度的管理措施

作为物业管理的基础和依据，要使其充分发挥效应，关键还在于如何实施与运作， 所以，我们在制定规章制度的过程中亦特别补充了许多管理流程，使物业管理在各类制度制约下，让工作形成循环，从而摆脱了人为的随机因素，形成制度保障下的工作循环机制，以保持物业管理的先进性、稳定性、连续性。

（一） 规章制度的订立

- 制度、职责、规定、办法由公司综合管理部或各项目管理处会同各部门制定，并呈报分公司经理或总经理审定后颁布实施。
- 细则由公司各职能部门或各项目管理处会同各部门制定，并呈报公司副总经理核准后颁布实施，但应送总经理办公室/行政管理部备案。
- 规章制度的制定格式必须统一和规范：
  - 内容繁复和条文较多的，应划分章节。
  - 分条书写，冠以“第×条”字样，并根据需要依次分为款、项、目（实际书写时，款、项、目字样可省略），款冠以一、二、三等数字，项冠以（一）、（二）、（三）等数字，目冠以 1、2、3 等数字，并加具标点符号。
- 公司或各项目管理处制定的规章制度不能与有关法律、法规及其公司章程相抵触，部门制定的规章制度不能与公司的规章制度相抵触，否则视为无效。

（二） 规章制度的施行与适用

- 规章制度的生效日期以颁布日期为准，但规章制度中订有施行日期的，依所订日期为准。
- 规章制度规定对某一事项或某一部门适用，则只对该事项和该部门发生效力；如同时明确可适用其他事项或部门，且其他事项或部门没有同样规章

制度时，则对其发生效力。

- 不同规章制度对同一事项有不同程度规定时，以特别规定为优先适用；无从适用时，由规章制度管理部门解释和裁定；仍无法解决时，由公司总经理裁定。

（三） 规章制度的修订的废止

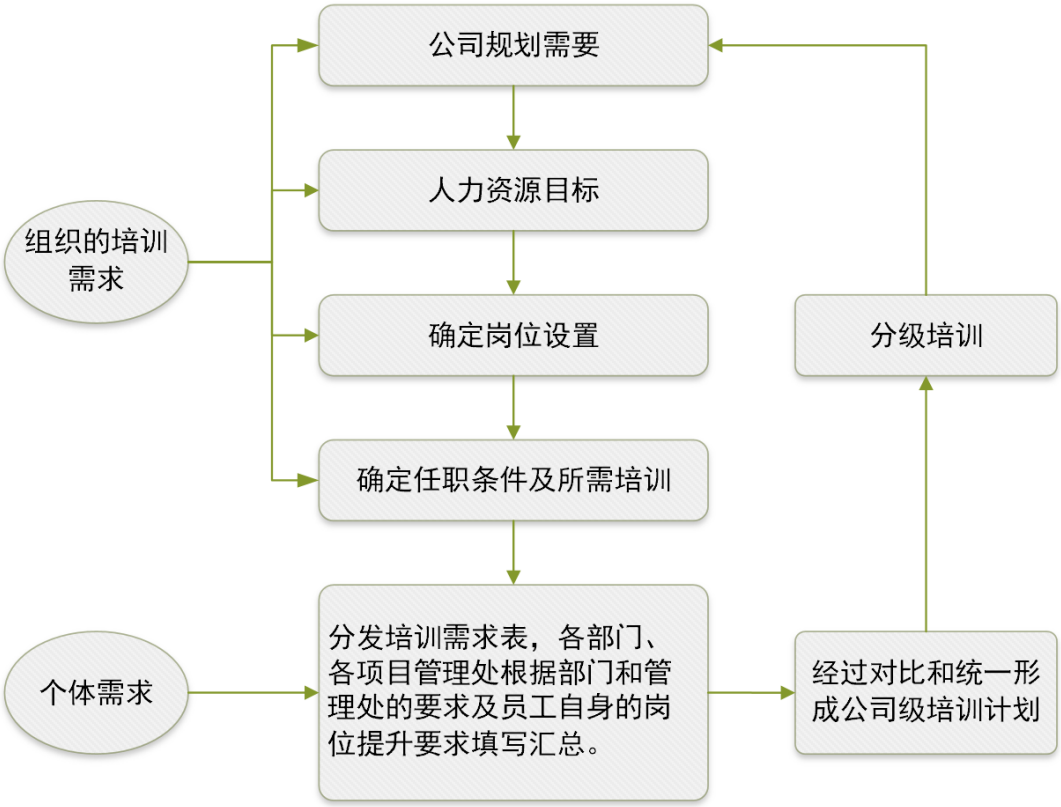
- 规章制度有下列情形之一的应予以修订：
  - 局部条款与政府现行的法律、法规不尽相符的。
  - 局部条款已不符合企业现行经营方针或实际需要的。
  - 同一事项规定存在多种规章制度重复、内容雷同，或同一事项所适用的不同规章制度，其内容是互相矛盾的。
  - 规章制度涉及的部门名称与现有名称不符，或原规定事项的主管部门或执行部门已经裁并或变更的。
  - 因有关规章制度的修订或废止而应配合修订的。
  - 其他有必要修订的。
- 规章制度有下列情形之一的，应予以废止：
  - 规定事项与国家法律、法规及企业现行经营方针相悖或与现实情况完全不符的。
  - 同一事项已有新的规章制度颁布施行的。
  - 规章制度适用的部门已裁并，且无保留必要的。
  - 因其他情形致使规章制度已无保留必要的。
- 规章制度的修订与废止程序同制定程序，但须规定修订后重新颁布施行日期及废止日期。

13.3 人员管理方案

13.3.1 人员培训方案

物业管理是以人力资源为主导的服务产业，而各项服务工作标准需要经过专业的培训和指导，包括服务理念、言行举止、专业技能和规整制度等等。

所以培训工作的实施将直接关系到最终物业管理的效果和服务的水平。



公司培训系统构成图

（一）员工培训管理

培训管理是企业管理体系的重要组成部分，也是队伍建设的重要管理保证。公司在全国物业管理行业首先研发制定了**《培训体系标准》**。公司为了增强员工积极进取的意识，同时为公司储备人才，建立长效的人才职业生涯培训机制。

员工培训是本公司在本项目中最能真正达到所承诺的管理目标各标准的一个重要支撑，本公司的培训将主要从内部及外部培训两方面入手，内部培训主要以岗前、岗中等形式为主，大多数由公司高层专业人士从事教授，而外部则将安排有关专业公司培训，公司员工必须通过培训，经过考核合格后，方可上岗，该项目管理的水准和人员的素质须相适应，因此对人员的培训工作尤为重要，以下是整个培训流程、目标、制度、岗前、岗中、岗后、培训时间等的具体安排。



安保技能考核



消防技能培训

- 培训流程：
  - 制定培训计划→服务于管理→服务与发展→课程体系建立→培训安排→建立培训与实施平台。
- 培训目标：
  - 通过上岗前的培训，使各岗位人员熟悉公司对各岗位的要求、所从事岗位的基本情况和职责，将自己的技能与公司的要求、规程、标准相结合，以精湛的技术、良好的仪容仪表、规范的言行小举止，体现在各自的岗位上，充分体现公司职工的优秀形象。
- 员工培训要求：
  - 在职员工，入职后按职级进行基本专题培训。而培训工作则由行政人事部和项目管理处以及相关部门负责培训与主持。
- 员工培训安排：
  - 每一课程必须有专业人员讲课，相关人员参加，如保洁、工程等课程安排将充分利用实地培训、利用休息日，每一课程不少于三小时，并且培训地点则需在项目进行范围内。
- 员工培训制度：
  - 每一员工必须经过考核合格，每一员工必须达到相应的培训时间，根据岗位不同，如电工等须持证上岗，相关管理人员必须持有国家颁发

的物业管理专业证书方能上岗。

- 确保全体员工年度培训 90 课时以上，确保员工培训率100%，培训合格率100%；管理人员持证上岗率100%；特殊工种人员持证上岗率100%。

（1）培训内容

- 新员工入职培训：包括企业规章制度、质量管理意识和操作程序、物业管理专业知识、企业文化等。
- 岗位专业技能培训：相应岗位专业知识、质量执行、考核标准和新技术培训；
- 素质提高培训：鼓励员工利用业余时间进行学历教育和参加电脑、外语等知识讲座。
- 行业新政策、新理论培训：包括物业管理理论动态、物业有关法律法规、竞争对手新动向等。

（2）培训组织流程

- 培训需求分析：培训是否有实效，需求分析是关键，人事专员应在公司人事部的支持下对于员工的培训需求信息进行搜集（采用调查问卷等方式），并进行深入分析，以此作为制定培训计划的依据。
- 培训计划制定：项目管理处根据培训需求分析，在公司人事部的支持下制定培训计划，并提交公司审批后由公司培训主管组织实施。
- 培训讲师选择：培训讲师的质量直接决定了培训的质量，除了本项目管理人员、上赛场项目管理人员、企业资深管理人员和技术人员担任讲师外， 我们还将行业内企业资深人员、物业协会资深讲师等担任讲师。
- 培训过程实施：培训实施的过程应是多样性的，除了课堂培训之

外，我们还将组织课题研讨、专题讲座、参观学习等形式多样的培训方式。

- 培训结果评估：培训结束后应对于培训内容、培训方式、培训讲师等各方面进行评估，以此作为培训改进的依据。

（3）培训方式

- 课程培训：这种培训方式比较适用于新进入工作岗位的员工，系统性的课程培训有助于他们迅速掌握适应新的工作所应了解的知识、规章制度和操作技能；
- 专题讲座：适当安排业内专家或某领域专业人士进行专题讲座，有助于拓宽员工视野，并能够深入了解某领域的最新观念或先进技术。
- 课题研讨：通过管理人员和专业技术人员组织相关人员就某课题进行学习和讨论，在团队互相学习、取长补短的同时，也有助于提高团队凝聚力。
- 轮　　岗：此种方式能够提高被培训员工项目管理认识的全面性。

（二）培训计划

（1） 岗前培训计划

序号	培训内容	培训对象	培训时间
1	礼貌及纪律	全员参加	3 小时
2	物业管理基础概况	全员参加	3 小时
3	物业管理公司的管理理念目标	全员参加	3 小时
4	物业管理公司的规章/制度奖惩条例	全员参加	4 小时
5	物业管理公司的员工行为标准	全员参加	3 小时
6	物业管理从业人员的职业道德服务理念	全员参加	4 小时

序号	培训内容	培训对象	培训时间
7	物业管理法规基础知识	全员参加	8 小时
8	保密制度、外事纪律	全员参加	3 小时
9	各国的不同习俗和礼仪	全员参加	5 小时
10	不同宗教习俗和礼仪	全员参加	3 小时
11	基本特点、情况、重点、注意事项	全员参加	8 小时

（2） 专业培训计划

序号	培训内容	参加对象	学习时间
一	行政管理部培训		
1	接待人员的基本礼节		8 小时
2	重要人员的接待程序		6 小时
3	各种不同的习俗和礼仪		8 小时
4	顾客投诉的处理办法和程序		6 小时
5	办公设备的使用常识		2 小时
6	物业管理知识及法规培训	管理员	4 小时
7	电话用语及礼貌用语	会务前台	6 小时
8	项目概况		3 小时
9	档案资料		6 小时

序号	培训内容	参加对象	学习时间
10	采购人管理服务须知		4 小时
11	会务礼仪培训		3 小时
12	会务摆台标准		3 小时
13	贵宾接待的标准与要求		2 小时
二	工程维修部培训		
1	工程维修部工作整体要求	工程人员	6 小时
2	工程人员三级安全教育		4 小时
3	本项目给排水、供配电、等重大设备的运行、维护要求		40 小时
4	维修程序		6 小时
5	物业设备交接、产品保护		5 小时
6	规章制度、岗位职责		5 小时
7	考核、统计、纠正预防		4 小时
8	项目配置及概况		4 小时
9	各类设备的台帐、巡视记录及处理		8 小时
三	环境卫生部培训		
1	环境清洁工作总体要求	保洁人员	6 小时
2	重大活动的环境清洁要求		8 小时
3	公共区域环境清洁操作规程及服务标准		8 小时
4	灭虫服务操作规程服务标准		3 小时
5	定期环境清洁的要求		6 小时

序号	培训内容	参加对象	学习时间
6	环境清洁药剂的管理和使用常识		6 小时
7	器材及物料管理		4 小时
8	清洁工作安排及要求		6 小时
9	各类规章制度		8 小时
10	环境管理		6 小时
11	环境清洁操作方法		16 小时
12	防台、防汛措施		4 小时
四	安保部培训		
1	安保工作标准及作业程序	安保人员	6 小时
2	队列、体能、擒拿格斗、应变能力训练		8 小时
3	政治思想及职业道德培训		8 小时
4	车辆管理及服务规章制度及相关法规政策		3 小时
5	突发事件的应急处理紧急集合演练		6 小时
6	秩序维护工作标准及作业程序		6 小时
7	队列、体能、擒拿格斗、应变能力训练		4 小时
8	政治思想及职业道德培训		6 小时
9	车辆管理及服务规章制度及相关法规政策		8 小时
10	突发事件的应急处理紧急集合演练		6 小时
11	火灾自动探测报警系统的使用与维护		6 小时
12	消防设施设备安全规范条例		6 小时
13	灭火器材的使用及维护		6 小时

序号	培训内容	参加对象	学习时间
14	预防火灾的基本措施		6 小时
15	火灾扑救模拟操作演习		6 小时
16	作业人员专业知识与素质培养		6 小时

（三）保障机制

（1）培训的考核和资格评定

- 外部有关机构组织的培训或资格评定，根据该机构签发的考核或资格评定证书，经行政人事部确认后归档。
- 内部组织的培训由行政人事部会同有关部门进行考核或资格评定，评估所提供培训的有效性。
- 对考核和评定不合格或不能确认资格人员，由行政人事部重新组织培训， 直至考核或评定合格，并确认资格后再上岗，否则降级使用或调整岗位另作安排。
- 内部各岗位的培训内容以及考核方法根据各岗位培训计划规定进行。

（2）培训文件和资料保存

- 每年度由行政人事部负责对公司员工进行年度综合能力考核，考核分自考和部门考核二部分，考核结果作为员工年度提级、加薪的依据。考核结果记入个人档案。
- 由行政人事部负责建立员工考核记录，并妥善保存。

13.3.2 员工考核管理办法

为了全面了解、评估员工工作绩效，发现优秀人才，提高本企业工作效率。特制定本办法：

（一）考核范围

- 通过考核、全面评价员工的各项工作表现，使员工了解自己的工作表现与取得报酬、待遇的关系，获得努力向上改善工作的动力。

- 使员工体系有机会参与项目的运营管理，发表自己的意见。
- 考核目的、考核对象、考核时间、考核指标、考核形式相匹配。
- 以岗位职责为主要依据，坚持上下结合、左右结合，定性与定量考核相结合。

（二） 考核目的

- 获得晋升、调配岗位的依据，重点在工作能力及发挥、工作表现考核；
- 获得确定工资、奖金的依据，重点在工作成绩（绩效）考核；
- 获得潜能开发和培训教育的依据，重点在工作和能力适应性考核。

（三） 考核时间

- 本企业定期考核，可分为月度、季度、半年、年度考核。
- 考核对象与考核时间关系如下表：月度考核以考勤为主。

考核时间	月度	季度	半年	每年
临时工	√	√	√	√
一般员工	√	√	√	√
中级职员	√		√	√
高级职员				√

- 本企业为特别事件可以举行不定期专项考核。

（四） 考核内容

本企业员工考核的内容由办公室根据实际制定员工考核表，该表由作为考核内容的指标体系和各类指标的权重体系构成，做到指标明确、权重合理，能真实、准确地反映员工的工作情况。

（五） 考核形式和办法

- 各类考核形式有：
  - 上级评议；
  - 同级同事评议；
  - 自我鉴定；

- 下级评议；
- 外部客户评议。
- 上述各种考核形式各有优缺点，在实际考核中应针对不同的岗位分别选择或综合运用。

- 考核形式
  - 简化为三类：即普通员工、部门经理、领导的评议。

考评对象	考评人		
	普通员工	部门经理	项目领导
一般员工	自我鉴定 同事评议	直接上级评议	间接上级评议
中级职员	下级评议	自我鉴定	上级评议
		同事评议	
高级职员	间接下级评议	直接下级评议	自我鉴定 同事评议

- 各类考核办法有：
  - 查询记录法：对员工工作记录档案、文件、出勤情况进行整理统计；
  - 书面报告法：部门、员工提供总结报告；
  - 重大事件法。
  - 所有考核办法最终反映在考核表上。

（六） 考核程序

- 办公室根据工作计划，发出员工考核通知，说明考核目的对象方式以及考核进度安排。
- 考核对象准备自我总结，其他相关的各级主管、下级员工准备考评意见。

- 各考评人的意见、评语汇总到办公室。根据本企业要求，该意见可与或不与考评对象见面。
- 办公室依考核办法使用考评标准量化打分，填写考核表，统计出考评对象的总分。
- 该总分在 1~100 分之间，依次可划分为优秀、合格、基本合格、不合格四个定级。

等级	优秀	合格	基本合格	不合格
分级范围	90-100	75-89	60-74	60 分以下

- 办公室的考核结果首先与考评对象见面，征求员工对考核的意见，并需其签写书写意见，然后请其主管过目签字。
- 考核结果分存办公室、教职工档案、考核对象所在部门。
- 考核之后，还需征求考核对象的意见：
  - 个人工作表现与相似岗位人员比较；
  - 需要改善的方面；
  - 岗位计划与具体措施，未来6个月至1年的工作目标；
  - 对本企业发展的建议。

（七） 特殊考核

- 试用考核。
  - 对试用期届满的员工均需考核，以决定是否正式录用；
  - 对试用优秀者，可推荐提前转正；
  - 该项考核主办为试用员工部门经理，并会同办公室考核定案。
- 后进员共考核。
  - 对认定为后进的员工可因工作表现随时提出考核和改进意见；
  - 对留职查看期的后进员工表现，作出考核决定；
  - 该项考核主办为后进员工主管，并会同办公室共同考核定案。
- 个案考核。
  - 对员工日常工作的重大事件及时提出考核意见，决定奖励或处罚；

- 该项考核主办为员工主管和办公室；
- 该项考核可使用专案报告的形式。

- 调配考核。
  - 办公室考虑调配人员候选资格时，该部门可提出考评意见；
  - 办公室确认调配事项后，该部门提出当事人在本部门工作评语供新主管参考；
  - 该项考核为员工所在部门经理。
- 离职考核。
  - 员工离职时，须对其在本企业工作情况作出书面考核；
  - 该项考核须在员工离职前完成；
  - 本企业可为离职员工出具工作履历证明和工作绩效意见；
  - 该项考核由办公室主办，并需部门主管协办。

（八） 考核效果及效力

- 考核结果一般情况要向本人公开，并存留于员工档案。
- 考核结果具有的效力：
  - 决定员工职位升降的主要依据；
  - 与员工工资奖金挂钩；
  - 与福利（住房、培训、休假）等待遇有关；
  - 决定对员工的奖励与处罚；
  - 决定对员工的解聘。

13.3.3 员工奖惩管理制度

为了加强和执行本企业的各项制度，保障各项工作正常进行，激励员工的敬业、创新和奉献精神，以良好的职业道德，维护本企业的品牌和声誉，特制定本制度。

本制度适用于在职的员工。本制度坚持以奖励为主，处罚为辅的原则，通过奖惩管理制度的执行达到奖勤罚懒、奖优罚劣和奖罚分明之目的。

（一）职责

- 各部门负责提报本部门员工奖惩书面申请交予行政人事部；
- 行政人事部负责收集各部门提报的奖惩书面申请、客户书面表扬信和投诉信，了解掌握各渠道提报材料真实性，并提出奖惩处理意见；
- 总经理审批、领导班子集体讨论决定。

（二）奖惩类别

- 奖励——表扬、嘉奖、记功、一次性嘉奖、晋级加薪、升职、授予荣誉称号、提供免费休养和其他物质奖励；

项目	奖励
表扬	奖金50-200元/次，书面形式公告。
嘉奖	奖金200-500元/次，书面形式公告、存档。
记功	奖金500-1000元，书面形式公告、存档。

- 一次性嘉奖奖金1000—1500元，书面形式公告、存档。
- 晋级加薪、升职由班子讨论决定，总经理签字。书面形式公告、存档。
- 授予荣誉称号年终考评优秀、推荐上报市、全国各类优秀评选，书面形式公告、存档。
- 提供免费休养工会组织疗休养，书面形式公告、存档。

- 处罚——批评、警告、记过、降薪，降职、辞退，开除。

项目	处罚
批评	罚款50-100元，　书面形式公告。
警告	罚款100-200元，书面形式公告、存档。
记过	罚款200-500元，书面形式公告、存档。

- 降薪、降职由班子讨论决定，总经理签字。书面形式公告、存档。
- 辞退、开除由班子讨论决定，总经理签字，职代会代表通

过。书面形式公告、存档。

（三）奖惩范围

- 本企业对于年终考评优秀者；在创新教育、项目研发、安全防范、诚信服务、高效管理等工作中做出显著贡献者；
- 在公益活动或精神文明建设中有突出事例，为本企业带来良好社会声誉者；在本企业或社会上见义勇为，与各种违法违纪等不良行为作斗争有显著成绩者；
- 在处理突发事件，保护本企业财产和人员（包括游客）的安全，使利益免受损失者。
- 本企业对于各种程度违反管理制度的员工将分别酌情给予处罚。

（四）奖励分类和规定

- 员工有下列情形之一，给予表扬，奖励现金50—200元。
  - 认真完成本职工作，工作成绩优秀者；
  - 对可能发生的意外事故能防患于未然，确保人员及财物安全；
  - 在园区内捡到钱包和物品主动上交指挥室，按捡到钱与物品的价值

    多少分别给予奖励；
  - 其他情况应当给予表扬奖励的。
- 员工有下列情形之一，给予嘉奖，奖励奖金200－500元。
  - 在创新教育、项目研发、安全防范、诚信服务、高效管理等工作中做出显著贡献者；
  - 积极提出合理化建议，其建议被采纳者；
  - 维护本企业的规章制度，对各种违纪行为敢于制止、批评、揭发者；
  - 其他情况应当给予嘉奖奖励的。
- 员工有下列情形之一，给予记功，奖励现金500－1000元。
  - 全年度嘉奖达到三次；
  - 在经营、安全、服务、管理等岗位上有较大发明、创新且

效果显著者；

- 维护本企业利益和荣誉，保护公共财产和人身（包括游客）安全，防止事故发生有功者；
- 其他情况应当给予记功奖励的。

- 员工有下列情形之一，给予一次性嘉奖，奖励现金1000－1500元。
  - 全年度内记功达到两次；
  - 遇到突发事件、自然灾害等，能奋不顾身，不避灾难，措施得当，救护财产和人身（包括游客）脱离危险，减少损失有功者；
  - 在各类岗位上大胆改革创新，为本企业取得显著经济效益者；
  - 其他情况应当给予一次性嘉奖奖励的。
- 员工有下列情形之一，给予晋级加薪、升职奖励。
  - 全年度累计记功三次；
  - 为保护财产，避免事故发生，使财产免受重大损失5万元以上；勇于改革和创新，在实践中能为项目补短板，效果显著，成绩突出，并取得经济价值10万元以上；
  - 评上市级劳动模范称号；
  - 通过内部应聘达到晋升要求者；
  - 其他情况应该给予晋级加薪、升职奖励的。

（五）处罚分类和规定

- 员工有下列情形之一，给予批评处罚，处罚金50～100元。
  - 未经部门领导同意或无正当理由迟到或早退、擅自休假或调班者；
  - 上班期间未按规定穿工作服，仪容仪表不符合要求者；
  - 工作区域不遵守随手关灯、随手关水龙头，以致出现长明灯、长流水现象；
  - 在工作场所内随地吐痰、乱丢果皮纸屑、禁烟区内吸烟等不文明行为；

- 工作时间从事与本岗位无关事情；
- 无故不按时完成领导交办的各项工作或上班消极怠工者；
- 其他情况应当给予批评处罚的。

● 员工有下列情形之一，给予警告处罚，处罚金100-200元。

- 无正当理由旷工一天者，或一年内接到三次批评处罚违纪单者；
- 在工作场所接受客人钱物，或私拿、私食项目各类物品（并按实价赔偿）；
- 不服从上级管理及工作分配，或不承担应负的岗位责任者；
- 对领导交办的任务采取推诿、搪塞、蒙骗、拖延等行为者；
- 在工作场所或公共场所内吵闹、斗殴、赌博，影响正常工作程序和公共秩序者；
- 怠慢学生、游客，给项目声誉带来不良影响者；
- 在教学、经营、服务、接待等活动过程中，无故缺岗、离岗、瞌睡，或未做必要准备工作者；
- 不按程序操作，造成本企业财产损失价值1千元以内者（并按实价赔偿）；
- 上级对下属员工违纪、违章行为管理不力或纵容、包庇者；
- 违反本企业设施设备（包括消防器材、活动器材、娱乐设施）巡检、报修和检修等有关规定，影响正常工作并轻微造成了不良影响者；
- 工作中未经领导同意擅自动用财物和设备等违反管理制度者；
- 其他情况应当给予警告处罚的。

● 员工有下列情形之一，给予记过处罚，处罚金200-500元。

- 连续旷工一天以上五天以下，或一年内接到两次警告处罚违纪单者；
- 拾遗不报或私自侵吞他人财产者，（按情节轻重，遗物价值大小，认识态度好与差等，本企业将按照有关规定作出相应记过、辞退等处理）；

- 向客人索取财物，或向客人套取兑换外币，或私换营业款中的外币者；
- 未经领导同意私自盗用电脑网络账户者；
- 强词夺理羞辱讥讽学生、游客而引起学生、游客合理投诉者；
- 由于工作失误或拖延时间，影响到相关部门的工作，情节严重；
- 利用职权打击报复他人者；
- 不按程序操作，造成项目财产损失价值1千元以上1万元以内者（按损失价值50%赔偿）；
- 未经领导同意擅自将外来食用商品带入本企业内进行销售活动者；
- 未经许可，擅自开启他人电脑翻阅、复制资料；
- 违反《餐饮食品卫生管理办法》和《食品卫生法》造成停业整顿后果者；
- 对突发事件未及时采取应急措施，或故意规避，或事后隐瞒不报，但未造成严重事故者；
- 营私舞弊或滥用职权或利用职务便利获取私利者（情节严重的将移送司法机关处理）；
- 其他情况应当给予记过处罚的。

● 员工有下列情形之一，给予降职、降薪处罚。

- 一年内接到两次记过处罚违纪单者；
- 因过失造成严重后果，引起客户投诉，且认识态度极差者；
- 管理人员滥用职权，导致项目财产损失较大者；
- 员工不服从部门合理的工作调动或是无理取闹者；
- 本岗位不能胜任，且又严重违反劳动纪律或者有严重失职行为，使本企业利益受重大损失；
- 违反其他专项规定，情节严重；
- 其他情况出现有性质与上述情况相类似的行为给予降职、降薪处罚。

- 员工有下列情形之一，给予辞退，解除劳动合同，不给予任何经济赔偿。
  - 一年内接到三次记过处罚违纪单者；
  - 盗窃财物、伪造或涂改有关财务凭证、挪用公款、故意毁损公物等情节严重；
  - 泄漏机密、捏造谣言或酿成意外灾害，致使蒙受重大损失；
  - 管理人员滥用职权打击报复举报人；
  - 在本企业内组织聚众赌博；
  - 严重违反各种安全制度，导致重大人身伤亡、不遵守规定操作程序以致危害到他人的生命安全；
  - 其他情况出现有性质与上述情况相类似的行为给予辞退或开除。
- 在处理员工违纪事件时，应遵照以教育为主，处罚为辅的原则；以事实为依据，以本企业管理制度为准绳。
- 所有员工在制度面前应人人平等，一视同仁，严防员工特权的产生。
- 被处罚者，根据情节轻重必要时将追究所在部门责任人，给予连带责任处罚。
- 一项事故或责任，若牵连到多个部门或个人，可依据情节分摊罚金。
- 若奖励事项由多人共同合作完成，其奖金由行政人事部根据员工贡献大小协调分配。
- 各部门对员工进行奖惩时，先填写《员工奖励单》或《员工处罚单》，并附具体书面报告，并经部门负责人签字、行政人事部审核和提出意见，并上报总经理审批后生效。行政人事部（人事）办理，奖励金直接发给奖励者本人，处罚金在当月奖金中体现。
- 对员工晋级加薪、升职奖励的和员工降薪、降职、辞退、开除的，必须经领导班子集体讨论决定，总经理签字，行政人事部（人事）办理。
- 所有对员工的奖惩都以书面形式在公告栏内公告，并存入员工个人档案。
- 受到处罚的员工认为处理不当，可在自接到通知之日起的三日内

向工会提出异议，工会在接到异议起的十日内了解事实、确定结果，并告知受到处罚的员工和行政人事部。

- 员工在受到违纪处罚后的一年内未再收到新的处罚，表现良好，原《处罚单》即刻失效并从个人档案中撤除；如员工受到处罚后不久，又获得奖励，由所在部门提报书面申请，行政人事部复核并提出意见，按原受到处罚类别报总经理批准或领导班子集体讨论决定，撤除原《处罚单》并将从个人档案中撤除。

13.3.4 人员稳定措施

（一）科学合理的岗位与人员配置

- 岗位设计：在充分研究工作需求、考虑成本核算的前提下，将项目管理处工作目标划分为若干个工作模块，按照职位最少化的原则，科学进行岗位设置，明确各岗位职责，力求做到最大限度地节约人力成本，又尽可能提高工作效率。在职位设计中，注重既能有效达到组织目标，合理地扩大工作围、任务结构，使完成工作的手段、形式灵活多样化；又能最大限度地挖掘人员潜能，使员工在工作的同时获取自身发展的机会。
- 人员配置：根据不同岗位的工作需求特点，充分考虑人员的性格、气质、专业特点，选择合适的人员，有机调整组织部人员组合，力求在每个部门都实现人员组合的最优化，以保证管理效率和服务质量。

（二）唯才是举、公平竞争的用人机制

- 新员工聘用：对新员工的聘用根据岗位能力需求标准，按照以下程序进行挑选：



- 部晋升：项目管理处部工资晋升以工作业绩为基准，实行“竞聘上岗”，使每一个员工都有展示工作能力的广阔空间和获得提升的公平机会，形成了员工之间“比工作能力、比工作业绩”的良

性竞争环境，充分发激发了员工的工作潜能和积极性。

- 末位淘汰制：项目管理处实施2%—5%的末位淘汰制，对在工作年度考核中处于末位的员工给予下岗或待岗的处分，给员工以紧迫感、危机感。

（三）标准明确、公正透明的绩效管理

公司全面实行绩效管理，制定了量化、细化的职职位考核标准，保证了绩效考核的可操作性。

- 考核容：对员工的能力、业绩、职业道德、工作态度等方面进行全面考核。
- 考核周期：每月进行一次。
- 考核方式：实行定量和定性相结合，自我评价和上司评价相结合，主管领导、公司领导把关的方法。
- 考核监督：每月公司办公室对员工考核情况进行汇总、分析，对出现突出情况进行实地调查，并将调查情况汇报上级，保证了考核的客观性和公正性和对分级管理机制进行有效地监督。
- 考核评定：考核结果作为员工薪酬调整、职位调整、奖金分配等的直接依据。通过考核员工有了自我完善的依据，公司获得了更加合理地配置人才和使用人才的准则，也利于与时发现工作中有待进一步完善的方面，从而促进公司管理、服务水平的不断提高。

（四）流畅、真诚互动的外沟通

- 形成了有效的业绩考核监督机制、公正的管理制度，领导基层走访制，从而创造了、和谐的工作氛围，上下级之间、员工之间互相尊重；大力提倡创新，设置了员工意见箱，为员工畅所欲言、上下沟通提供了广阔的空间。
- 定期进行客户需求调查、设置客户需求意见箱，广阔了解客户意见；组织社区文化活动增进管理服务人员和客户之间的了解；在物业管理服务中推行“首问责任制”，与时获得服务需求信息，尽可能快地为客户提供服务。

（五）驱动、持续激活的激励

（1） 先激活

- 外在压力：制定了相关的制度，对能力不能胜任工作岗位要求、个人投诉达到一定程度的员工给予待岗或下岗的处分，使员工真正感受到巨大的外在压力，从而更加珍惜目前的工作，自觉地努力把工作做得更好。
- 在动力：建立了与个人能力、工作态度、工作业绩等紧密联系的薪酬体系，明确了一系列的工资升降的硬性条件，并定期结合业绩情况对人员工资进行审查、调整。这使员工既有压力，不进则退，又有外部推动力，不断改进和提高个人能力和工作成效。

（2） 再激励

- 合理的报酬激励
  - 公司完善了各类报酬、奖惩制度，不但对工资方案作了改革，而且还提倡创新，大力嘉奖为公司做出杰出贡献、提出有效的合理化建议的员工；鼓励员工进修学习，对提高了自己学历的员工给予一定的经济奖励。有效的制度保证使员工不但能够严于律己，遵守公司规章制度，而且大大激发了员工的积极性和创造性。
- 周到的人文关怀
  - 良好的工作氛围
    - ✓ 在管理过程中，从根本上尊重、信任、关怀员工。公司为员工创造了一个平等、、安全的工作环境，充分尊重员工的人格尊严和劳动成果；
    - ✓ 在不影响公司利益的前提下，尊重员工的个人兴趣、生活方式和价值观。
  - 真诚的帮助关心
    - ✓ 公司不但关心员工的工作，而且还关心员工的生活和思想动态，对生活中出现了困难和问题的员工公

司每次都发动全体员工伸出援助之手，尽可能地帮助员工解决困难；对思想、情绪出现波动的员工，公司以宽容的态度，耐心地、热情地引导和鼓励他们，帮助他们尽快地克服消极情绪，积极面对工作。

- ✓ 这使员工感受到了浓浓的人情味和集体的温暖，从而产生对公司的热爱。

（3） 公正的制度保证

- 公司完善了各种管理制度，而且坚决按照制度面前人人平等的原则来执行，使每一个员工的行为在得到约束的同时也得到了保证，对违反公司制度、有损公司利益的员工给予降工资的处罚。
- 在企业里，每一个员工都可以用客观的标准来衡量自己与他人的行为，使员工有信心、有积极性参与各种管理工作。

（4） 有凝聚力的企业文化

- 公司积极开展企业文化活动，通过各种活动增强员工的集体凝聚力，通过领导以身作则，培训教学传达公司的核心价值观，培养员工的认同感，使员工的个人发展目标和公司的经营发展目标一致，使员工在为公司服务的同时也感受到自我实现的成功感。

（六）质量管理考评机制

- 质量监督管理委员会由甲乙双方委派人员共同组成。
- 服务质量考核分值，总分为100分
- 质量监督管理委员会根据《监督办法》每月对乙方的管理服务工作进行检查，评估。
- 每次检查出来的问题，质量监督管理委员会以书面整改意见通知服务公司，要求其规定的期限，完成整改。
  - 企业部质量监督。
  - 企业部质控。
- 员工自检

- 员工每日就服务礼仪，服务质量进行自我检查，鉴定。并填写记录。

- 主管每日检查
  - 主管每天安排一定的检查时间，容包括但不限于服务质量，员工着装，行为规等，并就检查出的问题在次日的班前会上向员工通报。
- 经理每周检查
  - 经理每周应会同各部门主管对各部门的运作质量进行检查。就发现的问题提出整改意见并积极跟踪整改进度。
- 每月满意度调查
  - 经理带领各部门管理人员，对各科室进行服务质量满意度调查。并进行每月满意度调查分值统计，对科室提出的问题进行认真分析。
  - 对低于平均得分的部门，管理人员应主动拜访沟通，了解原因，找出不足，落实整改措施，满意度调查得分的情况应在每月的客户联席会议上向客户汇报。
- 公司总部的每季度质量综合评定检查
  - 公司总部每季度组织公司综合部对管理处项目服务质量进行现场检查，抽查走访各科室并拜访科室负责人解综合服务情况，就检查出的问题提出整改期限，检查得分情况与整改情况将与项目管理人的绩效评估，薪酬调整，职位升迁，年终奖金等挂钩。
- 公司总部对客户满意度调查
  - 公司总部每季度对医院职能科室进行客户满意度调查，认真听取客户意见，弄清情况做好记录，保存调查记录，并以书面的统计结果上报公司总经理。
- 客户需求或投诉处理
  - 认真听取客户的需求或意见，即时处理，凡在管理中心工作

围之的需求或投诉，对科室急事，在十分钟到现场并与时解决问题，对一般事故或建议不超过一小时解决或解答，对特殊情况处理时间不得超过一天，比较复杂问题，两天予以解决，如非本部门工作围的情况，与时通知有关部门或责任人，重大问题实行三级负责制，接待人－主管－经理逐级上报，直到处理完毕。

- 接待室要求态度和蔼，语言谦虚。不急不躁。耐心地做好解释工作，隐瞒投诉，漏记或上报不与时的，在本部门公开检讨，情节严重的，按公司相关规定处理。

（七）质量管控管理措施

- 质量管理考评包含服务考核和员工绩效考核两部分
- 服务质量考核采用百分制
- 项目管理处会每季度对管理服务工作进行检查，评估
- 每次检查出的问题，项目服务中心以书面整改意见规定的期限，完成整改。逾期达不到要求的，查明原因，则视其情节另行讨论处理。
- 因工作（服务）不到位，责任不落实而造成的损失延伸至其他方面，则视其情节另行讨论处理。
- 员工绩效考核按月实施，员工由各部门考核，管理人员有管理处考核，项目经理有公司考核。
- 企业外部服务质量监控管理办法》与《质量考评结构细制》，对服务质量进行监督与考评。

（八）项目激励机制

- 目标激励

- 由项目负责人和分管副总共同确定项目各岗位的岗位职责，明确告知员工从事的工作，并由项目经理结合每个员工实际工作效率制定的每月工作任务（注：是一个可以完成的任务目标）。对于达到目标的员工给予口头表扬及言语鼓励。对与达不到目标的员工应适度安慰并给予帮助，如安排培训，帮

助员工达到工作目标。

- 成效：一是完成目标的员工会增加自豪感，增加了工作热情；二是完不成目标的员工在被帮助情况下更加努力工作。

- 参与激励
  - 对于一些不涉及公司原则问题的决定时，以及制定作业管理方面一些规定时，可吸收员工参与讨论，听取员工意见。
  - 成效：一是员工有被重视感，工作积极性提升；二是公司能及时了解第一线员工的思想。
- 评选优秀员工
  - 公司按季度开展评优活动，评选秉承公平、公开、公正的原则。具体评选条件是根据员工的工作绩效、工作态度、出勤等情况;每个业务单元从员工中评选出1～2名表现优秀的员工，颁发奖状并给予一定的物质奖励。
  - 成效:一是荣誉激励与物质激励相结合的方式在员工中间形成良性竞争，提升工作积极性；二是被评上的优秀员工稳定性增强。
- 员工生日慰问
  - 每位员工生日时，由公司总经理签发员工生日贺卡，表达对员工的祝福。
  - 成效：员工感受公司的关心和温暖，更加爱岗敬业。
- 工资激励
  - 制定工龄工资，在公司工作满一年以上的员工，每月给予50元的工龄工资补贴，依此类推，工龄工资300元封顶。
  - 成效：工龄工资有利于吸引员工长期在公司工作，增强员工稳定性，防止培训出来的员工跳槽。
- 企业文化激励

- 制定人本的企业文化。通过培训的形式告知员工工作是为自己的，有能力的员工公司会为其提供广阔的发展空间以及相对应的薪酬。公司看重的不是学历、性别等其他因数。
- 任何人只要肯努力在公司都有发展的机会。把公司的目标和员工的目标相结合。
- 成效：区别于没有文化激励的企业，是一种比较特别的方式。

● 绩效激励

- 根据公司绩效考核体系执行。

● 活动激励

- 根据公司营运状况，适时安排员工参加集体活动，如组织工会活动、文体活动、春节团拜会等。
- 成效：一方面团结员工，鼓舞士气，凝聚人心，营造友好愉快的团队精神；另一方面，可以起到宣传企业的效果。

● 负激励

- 对于连续三个月达不到公司要求的员工，结合其平时工作表现（包括考勤、工作态度等）给予转岗或辞退处理。
- 成效：一是反向激励使员工知道不努力就要被淘汰；二是对于工作效率低下的员工是一种激励；三是可结合目标激励一起执行。

14 管理人员和专业人员配置

14.1 拟派主要管理人员汇总表格式

拟派主要管理人员汇总表

项目名称或包件号:上钢社区综合服务中心物业管理服务

序号	管理岗位名称	姓名	岗位基本要求						备注
			性别	年龄	学历	技术职称(或上岗证书、或执业资格证书等)	相关工作年限	相关工作经验	
1	项目负责人	王莺	女	37	本科	物业管理师中级	8	上南一二村、洪高小区 上海邮轮办公仓储项目	/
2	经理助理	瞿振华	男	34	大专	物业经理（初级）	6	临沂七八村、上海邮轮办公仓储、上钢社区综合服务中心	/
3	安保负责人	滕飚	男	43	大专	安全管理员	20	临沂七村、上海邮轮办公仓储 上钢社区综合服务中心	/
4	环境负责人兼绿化管理负责人	祝军	男	55	大专	绿化高级工	34	临沂七村、上海邮轮办公仓储 上钢社区综合服务中心	/

序号	管理岗位名称	姓名	岗位基本要求						备注
			性别	年龄	学历	技术职称(或上岗证书、或执业资格证书等)	相关工作年限	相关工作经验	
5	设备负责人	刘继栋	男	43	大专	物业经理（高级）、企业主要负责人安全生产证书、特种设备安全管理和作业	21	光华企业产业园区上钢社区综合服务中心人员	/
6	会务接待	赵青	女	38	本科	健康证	13	金巷小区、雪野二村小区、临沂三四五六村、上海邮轮办公仓储项目	/

说明：

1、请按岗位类别及职务详细罗列参与本项目的主要管理人员名单及其基本情况。

2、除招标文件另有规定外，上述人员必须为本单位在职人员，不得是兼职人员和退休人员；

3、上表如若行数不够，可自行扩充。

4、“相关工作经验”是指：各管理岗位人员的主要资历、经验及承担过的类似项目等内容。

5、请勿空格，如无内容，请填写“/”。

14.2 主要人员基本情况表

14.2.1 项目负责人

姓名	王莺	年龄	37	从事本专业工作年限	8
职称或职业资格	中级	执业资格（如果有）	物业管理中级证书	拟在本合同中担任的职务	项目负责人
毕业院校和专业	上海工程技术大学 工商管理				
主要工作经历					
年~年	参加过的项目	担任何职		备注	
2018-2022	上南一二村、洪高小区	项目经理		/	
2023-2025	上海邮轮办公仓储项目	项目经理		/	

说明：

1、主要人员需每人填写一份此表。“主要人员”是指实际参与本项目的项目经理等。

2、表后需附相关证书（包括职称/职业资格、执业资格、学历等）和在职证明材料等，所附证书和证明材料均为原件扫描件。

在职证明材料是指：投标人单位提供相关人员在职承诺书（格式自拟）。

3、如果表格填写不准确，或证书（证明材料）提供不完整的，投标人需承担其投标文件在评标时被扣分甚至被认定为无效标。

4、表式不够，可另附页填写。

（一）学历证书



成人高等教育

毕业证书

学生 王蒯 性别 女，

学号 Y31135514 ，一九八九年

十二 月二十一日生，于二〇一三年 三月

至 二〇一六 年 一 月在本校（院）

工商管理 专业

业余学习，修完 专科起点三年制本科 教

学计划规定的全部课程，成绩合格，准于毕业。

校（院）长：

学 校（院）：上海工程技术大学

二〇一六年 一 月 十五 日

证书序列号：NO.0000032016013035

证 书 编 号：108565201605000740

（二）职业资格证书



证书类别：物业经理

证书级别：中级

姓　　名：王莺

身份证号码310115198912211196X

证书编号：19010300256

签发日期：2019年5月

发证机构盖章：上海市物业管理行业协会

初次签发有效期：二年

继续教育延续有效记录			
序号	教育项目	培训时间	注记
1			
2			
3			
4			
5			
6			

（三）社保证明

参保人员城镇职工基本养老保险缴费情况

姓名	王莺		社会保障号码		310115198912211196X			证件号码		310115198912211196X	
序号	年 月	缴费情况	补缴退账年月	序号	年 月	缴费情况	补缴退账年月	序号	年 月	缴费情况	补缴退账年月
1	202105	已缴费		21	202301	已缴费		41	202409	已缴费	
2	202106	已缴费		22	202302	已缴费		42	202410	已缴费	
3	202107	已缴费		23	202303	已缴费		43	202411	已缴费	
4	202108	已缴费		24	202304	已缴费		44	202412	已缴费	
5	202109	已缴费		25	202305	已缴费		45	202501	已缴费	
6	202110	已缴费		26	202306	已缴费		46	202502	已缴费	
7	202111	已缴费		27	202307	已缴费		47	202503	已缴费	
8	202112	已缴费		28	202308	已缴费		48	202504	已缴费	
9	202201	已缴费		29	202309	已缴费		49	202505	已缴费	
10	202202	已缴费		30	202310	已缴费		50	202506	已缴费	
11	202203	已缴费		31	202311	已缴费		51	202507	已缴费	
12	202204	已缴费		32	202312	已缴费		52	202508	已缴费	
13	202205	已缴费		33	202401	已缴费		53	202509	已缴费	
14	202206	已缴费		34	202402	已缴费		54	202510	已缴费	
15	202207	已缴费		35	202403	已缴费		55	202511	已缴费	
16	202208	已缴费		36	202404	已缴费		56	202512	已缴费	
17	202209	已缴费		37	202405	已缴费		57	202601	已缴费	
18	202210	已缴费		38	202406	已缴费		58	202602	已缴费	
19	202211	已缴费		39	202407	已缴费		59	202603	已缴费	
20	202212	已缴费		40	202408	已缴费		60	202604	已登记	

近60个月缴费单位信息

缴费单位名称	缴费起止时间	缴费单位名称	缴费起止时间
上海振南物业有限公司	2021年05月-2026年03月		
截至2026年04月，累计缴费月数		153	

备注：1、本缴费情况的信息以申请打印时点的参保缴费情况为依据，供参考；亦可通过“一网通办”平台、“随申办”APP或线下自助服务终端查询获取。

2、“已登记”表示参保人员属于社会保险参保登记状态；“累计缴费月数”显示的月数为实际记账月数。

◆ 上海市社会保险事业管理中心业务专用章已经上海市数字证书认证中心认证，是对外经办业务指定电子印章，与社保经办机构印章具有同等效力，不再另行盖章。

经办机构：上海市社会保险事业管理中心

打印日期：2026-5-19

业务专用章

电子印章验证码：MEUCIGqhx2j0QBOsi1PqudSIQ1xVOvCYSBwTKmHtJQHTvw9EAiEA1rDzBjvruwCOQ/pR1STl+cQjydcG4nrc5ymdoAOAeBg=

仅用于上海振南物业有限公司 2026年05月09日 调试用

（四）无犯罪证明



无犯罪记录证明

沪公（浦）证（2026）第0177707号

经查，被查询人：王莺，国籍：中国，证件名称：身份证，证件号码：31011519891221196X，（在1989-12-21至2026-05-09期间），未发现有犯罪记录。



单位（盖章）

2026年05月09日

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起3个月内有效。



使用公安一网通办
APP扫码
查询办理进度
核验证明信息

（五）在职承诺书

兹证明王莺，系本公司员工，担任项目经理（岗位），目前在职；我司承诺，该员工在职期间将严格遵守公司规章制度，履行岗位职责。

特此承诺。

我方对上述承诺的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。



上海振南物业有限公司（盖章）
日期：2026 年 5 月 18 日

14.2.2 经理助理

姓名	瞿振华	年龄	34	从事本专业工作年限	8
职称或职业资格	/	执业资格（如果有）	物业管理员初级	拟在本合同中担任的职务	项目负责助理
毕业院校和专业	上海剑桥学院物流管理系				
主要工作经历					
年~年	参加过的项目	担任何职		备注	
2022.01-2022.12月	临沂七八村	项目经理助理		/	
2023.01-2024.07月	上海邮轮办公仓储项目	项目经理助理		/	
2024.07-至今	上钢社区综合服务中心	项目经理助理		/	

（一）学历证书



普通高等学校

毕业证书

学生 瞿振华 性别 男，

学号 10B02140139，一九九二年

四月 二十三 日生，于 二〇一〇 年

九月至 二〇一四 年 六 月在本校

物流管理 专业

四年制本科 学习，修完教学计划规定的

全部课程，成绩合格，准予毕业。

校（院）长：潘迎捷

校 名：上海建桥学院

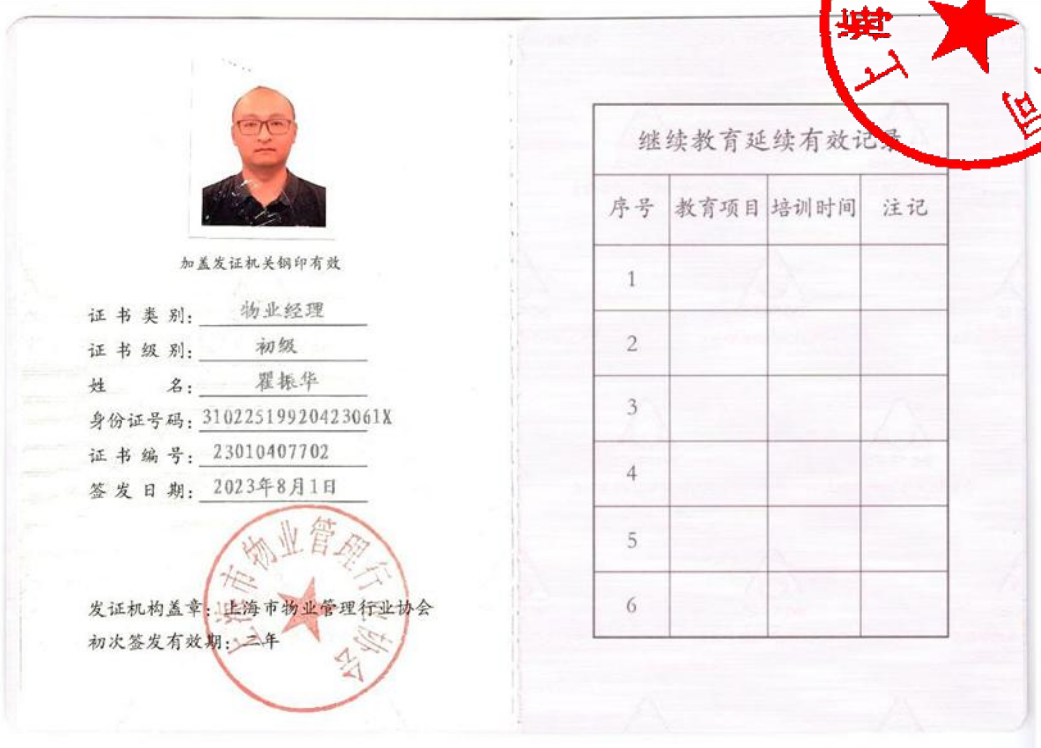
证书序列号：NO.000[illegible]6073

证书编号：[illegible]

二〇一四 年 六 月 三十 日

（二）职业资格证书


上海物业管理行业
职业水平系列证书
SPM
上海市物业管理行业协会


加盖发证机关钢印有效
证书类别：物业经理
证书级别：初级
姓　　名：翟振华
身份证号码：310225199204230611X
证书编号：23010407702
签发日期：2023年8月1日
发证机构盖章：上海市物业管理行业协会
初次签发有效期：二年
继续教育延续有效记录
序号 教育项目 培训时间 注记
1
2
3
4
5
6

（三）社保证明

参保人员城镇职工基本养老保险缴费情况

姓名	瞿振宏		社会保障号码	310225199204230 61X			证件号码	310225199204230 61X		
序号	年 月	缴费情况	补缴退账年月	序号	年 月	缴费情况	补缴退账年月	序号	年 月	缴费情况	补缴退账年月
1	202105	已缴费		21	202301	已缴费		41	202409	已缴费	
2	202106	已缴费		22	202302	已缴费		42	202410	已缴费	
3	202107	已缴费		23	202303	已缴费		43	202411	已缴费	
4	202108	已缴费		24	202304	已缴费		44	202412	已缴费	
5	202109	已缴费		25	202305	已缴费		45	202501	已缴费	
6	202110	已缴费		26	202306	已缴费		46	202502	已缴费	
7	202111	已缴费		27	202307	已缴费		47	202503	已缴费	
8	202112	已缴费		28	202308	已缴费		48	202504	已缴费	
9	202201	已缴费		29	202309	已缴费		49	202505	已缴费	
10	202202	已缴费		30	202310	已缴费		50	202506	已缴费	
11	202203	已缴费		31	202311	已缴费		51	202507	已缴费	
12	202204	已缴费		32	202312	已缴费		52	202508	已缴费	
13	202205	已缴费		33	202401	已缴费		53	202509	已缴费	
14	202206	已缴费		34	202402	已缴费		54	202510	已缴费	
15	202207	已缴费		35	202403	已缴费		55	202511	已缴费	
16	202208	已缴费		36	202404	已缴费		56	202512	已缴费	
17	202209	已缴费		37	202405	已缴费		57	202601	已缴费	
18	202210	已缴费		38	202406	已缴费		58	202602	已缴费	
19	202211	已缴费		39	202407	已缴费		59	202603	已缴费	
20	202212	已缴费		40	202408	已缴费		60	202604	已登记	

近60个月缴费单位信息

缴费单位名称	缴费起止时间	缴费单位名称	缴费起止时间
上海众港劳务服务有限公司	2021年05月-2021年12月	上海方泰人力资源有限公司	2022年01月-2024年01月
上海东浦人力资源有限公司	2024年02月-2024年08月	上海振南物业有限公司	2024年09月-2026年03月
截至2026年04月，累计缴费月数		134	

备注：1、本缴费情况的信息以申请打印时点的参保缴费情况为依据，供参考；亦可通过“一网通办”平台、“随申办”APP或线下自助服务终端查询获取。

2、“已登记”表示参保人员属于社会保险参保登记状态；“累计缴费月数”显示的月数为实际记账月数。

◆ 上海市社会保险事业管理中心业务专用章已经上海市数字证书认证中心认证，是对外经办业务指定电子印章，与社保经办机构印章具有同等效力，不再另行盖章。

经办机构：上海市社会保险事业管理中心

打印日期：2026-5-9

电子印章验证码：MEUCICiR/xU1YI2/8e2A97xMyQbU4B26z3CG4dzV/Hf5cjslAiEAuXZC6Zm2yhiwbIyUSRYyJevQ1qVZZXDatphQB/I+tYE=

（四）无犯罪证明



无犯罪记录证明

沪公（浦）证（2026）第0177624号

经查，被查询人：瞿振华，国籍：中国，证件名称：身份证，证件号码：31022519920423061X，（在1992-04-23至2026-05-09期间），未发现有犯罪记录。



单位（盖章）

2026年05月09日

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起3个月内有效。



使用公安一网通办
APP扫码
查询办理进度
核验证明信息

（五）在职承诺书

兹证明瞿振华，系本公司员工，担任经理助理（岗位），目前在职；我司承诺，该员工在职期间将严格遵守公司规章制度，履行岗位职责。

特此承诺。

我方对上述承诺的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

上海振南物业有限公司（盖章）

日期：2026 年 5 月 18 日

14.2.3 安保负责人

姓名	滕飚	年龄	43	从事本专业工作年限	22
职称或职业资格	/	执业资格（如果有）	安全生产管理	拟在本合同中担任的职务	安保负责人
毕业院校和专业	上海开发大学　物业管理专业				
主要工作经历					
年~　年	参加过的项目	担任何职		备注	
2019.01-2020.12	临沂七村项目	安保负责人		/	
2021.01-2022.12	邮轮仓储项目	安保负责人		/	
2023.01-至今	上钢社区综合服务中心项目	安保负责人		/	

（一）学历证书


高等学历
滕飚
男 1983年05月31日
上海开放大学
专科
物业管理 | 开放教育
入学日期 2014年03月01日
毕（结）业日期 2016年07月30日
学历类别 开放教育
学制 3 年
毕（结）业 毕业
校（院）长姓名 蒋红
证书编号 5125 2820 1606 0163 31
申请验证报告
学信档案

（二）职业资格证书


企业安全生产管理人员

此证表明持证人具有担任相应工种的任职资格

姓　　名：滕　颺

性　　别：男

证　　号：310115198305313219

行业类别：安全生产管理人员

发证机构：上海浦东新区安全生产培训中心

有效期限：2023-06-24至2026-06-23

（三）社保证明

参保人员城镇职工基本养老保险缴费情况

姓名	滕飚		社会保障号码		310115198305313219			证件号码		310115198305313219	
序号	年 月	缴费情况	补缴退账年月	序号	年 月	缴费情况	补缴退账年月	序号	年 月	缴费情况	补缴退账年月
1	202105	已缴费		21	202301	已缴费		41	202409	已缴费	
2	202106	已缴费		22	202302	已缴费		42	202410	已缴费	
3	202107	已缴费		23	202303	已缴费		43	202411	已缴费	
4	202108	已缴费		24	202304	已缴费		44	202412	已缴费	
5	202109	已缴费		25	202305	已缴费		45	202501	已缴费	
6	202110	已缴费		26	202306	已缴费		46	202502	已缴费	
7	202111	已缴费		27	202307	已缴费		47	202503	已缴费	
8	202112	已缴费		28	202308	已缴费		48	202504	已缴费	
9	202201	已缴费		29	202309	已缴费		49	202505	已缴费	
10	202202	已缴费		30	202310	已缴费		50	202506	已缴费	
11	202203	已缴费		31	202311	已缴费		51	202507	已缴费	
12	202204	已缴费		32	202312	已缴费		52	202508	已缴费	
13	202205	已缴费		33	202401	已缴费		53	202509	已缴费	
14	202206	已缴费		34	202402	已缴费		54	202510	已缴费	
15	202207	已缴费		35	202403	已缴费		55	202511	已缴费	
16	202208	已缴费		36	202404	已缴费		56	202512	已缴费	
17	202209	已缴费		37	202405	已缴费		57	202601	已缴费	
18	202210	已缴费		38	202406	已缴费		58	202602	已缴费	
19	202211	已缴费		39	202407	已缴费		59	202603	已缴费	
20	202212	已缴费		40	202408	已缴费		60	202604	已登记	

近60个月缴费单位信息

缴费单位名称	缴费起止时间	缴费单位名称	缴费起止时间
上海振南物业有限公司	2021年05月-2026年03月		
截至2026年04月，累计缴费月数		297	

备注：1、本缴费情况的信息以申请打印时点的参保缴费情况为依据，供参考；亦可通过“一网通办”平台、“随申办”APP或线下自助服务终端查询获取。

2、“已登记”表示参保人员属于社会保险参保登记状态；“累计缴费月数”显示的月数为实际记账月数。

◆ 上海市社会保险事业管理中心业务专用章已经上海市数字证书认证中心认证，是对外经办业务指定电子印章，与社保经办机构印章具有同等效力，不再另行盖章。

经办机构：上海市社会保险事业管理中心

打印日期：2026-5-19

电子印章验证码：MEQCIGUhy/RM+OvmIVTdW7x6OeB8xCZm4EUoegw9kdL5gRqBAiBIXtt1lmsszRnMYQZzKoXMMCB2CHqqUNLM2znmbP8B9Q==

（四）无犯罪证明

上海市电子证照库
zwdtcert.sh.gov.cn

无犯罪记录证明

沪公（普）证（2026）第0024387号

经查，被查询人：滕飚，国籍：中国，证件名称：身份证，证件号码：310115198305313219，（在1983-05-31至2026-05-09期间），未发现有犯罪记录。

单位（盖章）
2026年05月09日

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起3个月内有效。

使用公安一网通办
APP扫码
查询办理进度
核验证明信息

（五）在职承诺书

兹证明_滕飚_，系本公司员工，担任安保负责人（岗位），目前在职；我司承诺，该员工在职期间将严格遵守公司规章制度，履行岗位职责。

特此承诺。

我方对上述承诺的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

上海振南物业有限公司（盖章）

日期：2026 年 5 月 18 日

14.2.4 保洁负责人

姓名	祝军	年龄	55	从事本专业工作年限	36
职称或职业资格	/	执业资格（如果有）	绿化高级工	拟在本合同中担任的职务	环境及绿化负责人
毕业院校和专业	上海开发大学　物业管理专业				
主要工作经历					
年~ 年	参加过的项目	担任何职		备注	
2019年1月-2020年12月	临沂七村项目	环境及绿化负责人		/	
2021年1月-2022年12月	邮轮仓储项目	环境及绿化负责人		/	
2023.01-至今	上钢社区综合服务中心项目	环境及绿化负责人		/	

（一）学历证书


高等教育

毕业证书

证书序列号：NO.000003201605562

证书编号：512528201606016333

学生 祝军 性别 男

学号2014831050328，一九七一年 十一月 八 日生，

于二〇一四年 三 月至二〇一六年 七 月

在本校开放教育 物业管理 专业

学习，修完 专科 教学计划规定

的全部课程，成绩合格，准予毕业。

校 长：

学 校：

二〇一六年

（二）职业资格证书



职业资格证书

三级/高级技能

中华人民共和国

劳动和社会保障部印制

姓名 祝军 性别 男

出生日期 1971 年 11 月 08 日

文化程度 中专毕业

发证日期 2003年11月06日

证书编号 0303000103300551

身份证号 310225197111082612

职业（工种） 绿化工

理论知识考核成绩 91

操作技能考核成绩 63

评定成绩 合格

职业技能鉴定（指导）中心（印）

2003年10月30日

（三）社保证明

参保人员城镇职工基本养老保险缴费情况

姓名	祝军		社会保障号码		310225197111082612			证件号码		310225197111082612	
序号	年 月	缴费情况	补缴退账年月	序号	年 月	缴费情况	补缴退账年月	序号	年 月	缴费情况	补缴退账年月
1	202105	已缴费		21	202301	已缴费		41	202409	已缴费	
2	202106	已缴费		22	202302	已缴费		42	202410	已缴费	
3	202107	已缴费		23	202303	已缴费		43	202411	已缴费	
4	202108	已缴费		24	202304	已缴费		44	202412	已缴费	
5	202109	已缴费		25	202305	已缴费		45	202501	已缴费	
6	202110	已缴费		26	202306	已缴费		46	202502	已缴费	
7	202111	已缴费		27	202307	已缴费		47	202503	已缴费	
8	202112	已缴费		28	202308	已缴费		48	202504	已缴费	
9	202201	已缴费		29	202309	已缴费		49	202505	已缴费	
10	202202	已缴费		30	202310	已缴费		50	202506	已缴费	
11	202203	已缴费		31	202311	已缴费		51	202507	已缴费	
12	202204	已缴费		32	202312	已缴费		52	202508	已缴费	
13	202205	已缴费		33	202401	已缴费		53	202509	已缴费	
14	202206	已缴费		34	202402	已缴费		54	202510	已缴费	
15	202207	已缴费		35	202403	已缴费		55	202511	已缴费	
16	202208	已缴费		36	202404	已缴费		56	202512	已缴费	
17	202209	已缴费		37	202405	已缴费		57	202601	已缴费	
18	202210	已缴费		38	202406	已缴费		58	202602	已缴费	
19	202211	已缴费		39	202407	已缴费		59	202603	已缴费	
20	202212	已缴费		40	202408	已缴费		60	202604	已登记	

近60个月缴费单位信息

缴费单位名称	缴费起止时间	缴费单位名称	缴费起止时间
上海振南物业有限公司	2021年05月-2026年03月		
截至2026年04月，累计缴费月数		399	

备注：1、本缴费情况的信息以申请打印时点的参保缴费情况为依据，供参考；亦可通过“一网通办”平台、“随申办”APP或线下自助服务终端查询获取。

2、“已登记”表示参保人员属于社会保险参保登记状态；“累计缴费月数”显示的月数为实际记账月数。

◆ 上海市社会保险事业管理中心业务专用章已经上海市数字证书认证中心认证，是对外经办业务指定电子印章，与社保经办机构印章具有同等效力，不再另行盖章。

经办机构：上海市社会保险事业管理中心

打印日期：2026-5-19

业务专用章

电子印章验证码：MEYCIQC9eetU7Ni2wQAIcigY5ibtqOy3GAkDRqeq+eFU6O9I3wIhAKnPexzDVvS4zJer4N7D4pDXrqdzMhvBGP6+3hk FOBwm

（四）无犯罪证明

上海市电子证照库
zwdtcert.sh.gov.cn

无犯罪记录证明

沪公（浦）证（2026）第0177672号

经查，被查询人：祝军，国籍：中国，证件名称：身份证，证件号码：310225197111082612，（在1971-11-08至2026-05-09期间），未发现有犯罪记录。

单位（盖章）
2026年05月09日

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起3个月内有效。

使用公安一网通办
APP扫码
查询办理进度
核验证明信息

（五）在职承诺书

兹证明_祝军_，系本公司员工，担任保洁负责人（岗位），目前在职；我司承诺，该员工在职期间将严格遵守公司规章制度，履行岗位职责。

特此承诺。

我方对上述承诺的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。



上海振南物业有限公司（盖章）

日期：2026 年 5 月 18 日

14.2.5 设备负责人

姓名	刘继栋	年龄	43	从事本专业工作年限	22
职称或职业资格	/	执业资格(如果有)	物业经理（高级）企业主要负责人安全生产证书特种设备安全管理和作业人员	拟在本合同中担任的职务	工程设备负责人
毕业院校和专业	/				
主要工作经历					
年~年	参加过的项目	担任何职			备注
2021.01-2023.01	光华企业产业园区	工程主管			/
2023.01-至今	上钢社区综合服务中心	工程设备负责人			/

（一）学历证书



（二）职业资格证书-高级物业经理





加盖发证机关钢印有效

证书类别：物业经理

证书级别：高级

姓　　名：刘继栋

身份证号码：310115198304280451

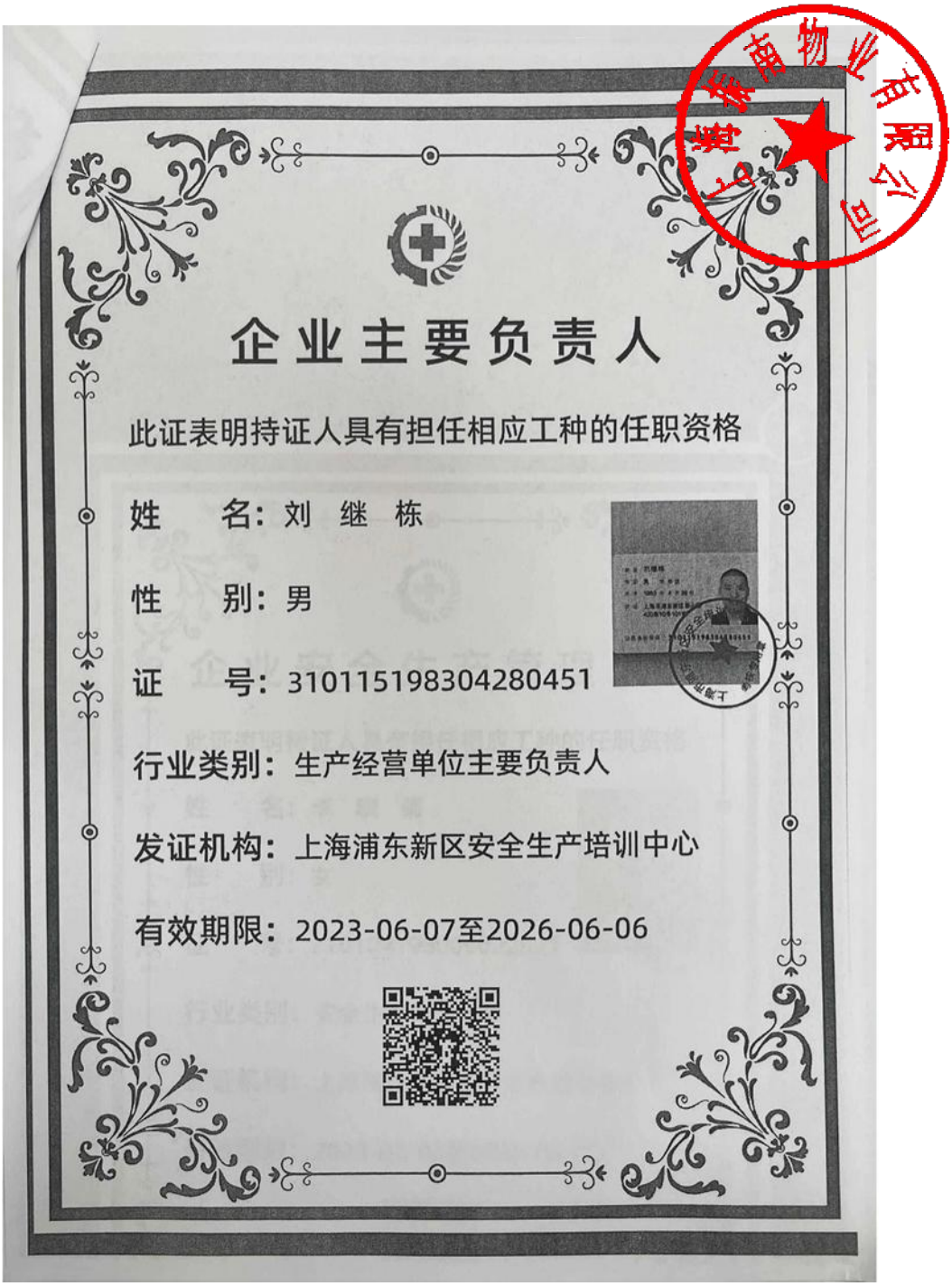
证书编号：23010204746

签发日期：2023年12月22日

发证机构盖章：上海市物业管理行业协会

初次签发有效期：二年

序号	教育项目	培训时间	注记
1			
2			
3			
4			
5			
6			



企业主要负责人

此证表明持证人具有担任相应工种的任职资格

姓　　名：刘　继　栋

性　　别：男

证　　号：310115198304280451

行业类别：生产经营单位主要负责人

发证机构：上海浦东新区安全生产培训中心

有效期限：2023-06-07至2026-06-06

特种设备安全管理和作业人员电子证书

姓　　名:刘继栋

证件编号:310115198304280451



作业项目	项目代号	有效期	发证(复审)机关
特种设备安全管理	A	自2024年01月至2028年01月	上海市浦东新区市场监督管理局 浦东新区市场监管局 批准日期:2024-01-24

注:扫描二维码可查看证书详细信息和附加信息

特种设备安全管理和作业人员证2431015000846

（三）社保证明

参保人员城镇职工基本养老保险缴费情况

姓名	刘继栋		社会保障号码		310115198304280451			证件号码		310115198304280451	
序号	年 月	缴费情况	补缴退账年月	序号	年 月	缴费情况	补缴退账年月	序号	年 月	缴费情况	补缴退账年月
1	202105	已缴费		21	202301	已缴费		41	202409	已缴费	
2	202106	已缴费		22	202302	已缴费		42	202410	已缴费	
3	202107	已缴费		23	202303	已缴费		43	202411	已缴费	
4	202108	已缴费		24	202304	已缴费		44	202412	已缴费	
5	202109	已缴费		25	202305	已缴费		45	202501	已缴费	
6	202110	已缴费		26	202306	已缴费		46	202502	已缴费	
7	202111	已缴费		27	202307	已缴费		47	202503	已缴费	
8	202112	已缴费		28	202308	已缴费		48	202504	已缴费	
9	202201	已缴费		29	202309	已缴费		49	202505	已缴费	
10	202202	已缴费		30	202310	已缴费		50	202506	已缴费	
11	202203	已缴费		31	202311	已缴费		51	202507	已缴费	
12	202204	已缴费		32	202312	已缴费		52	202508	已缴费	
13	202205	已缴费		33	202401	已缴费		53	202509	已缴费	
14	202206	已缴费		34	202402	已缴费		54	202510	已缴费	
15	202207	已缴费		35	202403	已缴费		55	202511	已缴费	
16	202208	已缴费		36	202404	已缴费		56	202512	已缴费	
17	202209	已缴费		37	202405	已缴费		57	202601	已缴费	
18	202210	已缴费		38	202406	已缴费		58	202602	已缴费	
19	202211	已缴费		39	202407	已缴费		59	202603	已缴费	
20	202212	已缴费		40	202408	已缴费		60	202604	已登记	

近60个月缴费单位信息

缴费单位名称	缴费起止时间	缴费单位名称	缴费起止时间
上海万科物业服务有限公司	2021年05月-2022年09月	上海锐翔上房物业管理有限公司	2022年10月-2022年10月
上海方泰人力资源有限公司	2022年11月-2024年10月	上海东浦人力资源有限公司	2024年11月-2026年03月
截至2026年04月，累计缴费月数		247	

备注：1、本缴费情况的信息以申请打印时点的参保缴费情况为依据，供参考；亦可通过“一网通办”平台、“随申办”APP或线下自助服务终端查询获取。

2、“已登记”表示参保人员属于社会保险参保登记状态；“累计缴费月数”显示的月数为实际记账月数。

◆ 上海市社会保险事业管理中心业务专用章已经上海市数字证书认证中心认证，是对外经办业务指定电子印章，与社保经办机构印章具有同等效力，不再另行盖章。

经办机构：上海市社会保险事业管理中心

打印日期：2026-5-9

电子印章验证码：MEYCIQDizBZjxgiTYBpoQDn2HFtROJ2hzlpVXVfFuHNt97pv/wIhAM+mhqQkSQVrzOA8CzxPKO6iQXHdwO7zpHCdJYqffDoz

劳　动　合　同

甲方：上海东浦人力资源有限公司

乙方：刘继林

劳 动 合 同

甲　　方：上海东浦人力资源有限公司　　乙　　方：刘继栋

身份证号码：310115198304280451

根据《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国劳动合同法实施条例》等法律法规，甲、乙双方本着平等自愿、诚实信用的原则，经协商一致签订本合同。

第一条　合同期限

一　自2016年10月9日起至2026年10月8日止。其中试用期自／年／月／日起至／年／月／日止。本合同期满时乙方愿续订的，应至少提前一周书面向甲方或用工单位提出，否则视为乙方不愿续订。

二　用工单位即为实际使用单位（以下简称用工单位）为乙方出资进行专业技术培训的，应另签服务期协议。该服务期长于本合同期的，本合同期限续延至服务期满。

第二条　工作岗位

一　甲方将乙方派遣到上海振南物业公司单位，从事物业管理工作，具体工作地点以用工单位的指定为准。

二　乙方应认真履行岗位工作职责，保质、保量地完成工作任务。

三　用工单位根据乙方的工作能力或工作需要，可调动乙方的工作岗位，乙方应服从工作调动，按时到岗，否则视为乙方不服从安排，按旷工处理。

四　乙方与用工单位另行签订有关工作的协议，须经甲方认可，未经甲方认可的协议，甲方不承担相应的义务。

第三条　劳动保护

一　用工单位为乙方提供安全、卫生的劳动条件，提供必要的劳动防护用品或职业危害防护。

二　乙方应加强卫生、安全防范意识，按岗位要求或工作流程规章制度认真执行，规范操作。

第四条　工作时间

一　乙方工作时间实行：标准工时制（√）；综合工时制（　　）；不定时工时制（　　）。（括号内盖确认章乙方已确认）

二　用工单位因工作需要安排乙方加班，乙方应予配合，按用工单位的规定办理加班手续。未经用工单位批准，乙方自愿加班的，甲方或用工单位不支付加班工资。

第五条　劳动报酬

一　乙方每月工资为／万柒千玖百肆拾陆元。

其中：试用期工资为／万／千／百／拾／元。

二　每月15日为发薪日。以上工资为加班工资、假期工资基数。休息日加班无法调休的，另支付加班工资。涉及加班工资、奖金、提成等其他劳动报酬由用工单位直接支付给乙方，或委托甲方支付。如乙方涉及个税的，甲方有权代扣代缴。

三　乙方的劳动报酬全部由用工单位直接发放（　　）。（括号内盖确认章乙方已确认）

四、乙方领到工资后，如对该月工资有疑义，可于发薪日后的五个工作日内与甲方/用工单位联系处理，如逾期不提的，可视作乙方默认对当月工资发放无疑义。

第六条　保险福利

一　甲方为乙方缴纳：城保（ √ ）；乙方社保由原单位缴纳，甲方不需为乙方缴纳社保（　　）。（括号内盖确认章乙方已确认）

二　用工单位应提供并保障乙方的劳动报酬、休假、医疗、生育、工伤、社会保险等法律法规规定的合法权益及与岗位相关的福利待遇，支付给甲方用于乙方的全部费用。

第七条　劳动纪律

一　乙方应严格遵守法律法规、员工守则和用工单位的规章制度，服从甲方及用工单位的领导和工作分配。如违反，甲方或用工单位都可给予乙方警告或记过处分，情节严重的，甲方解除本合同。

二　乙方应严格遵守用工单位的保密规定，不得泄露生产技术、经营管理、商业信息等秘密。涉及竞业限制的，在解除或终止合同后，两年内不得自营或到与用工单位生产或经营同类产品、从事同类业务的有竞争关系的其他用人单位工作。

三　用工单位出资为乙方进行专业技术培训的，乙方应履行服务期的约定。

第八条　合同解除

一　乙方有下列情形之一，甲方解除本合同并不支付经济补偿金或赔偿：

1 在试用期间被证明不符合录用条件的。

2 严重违反用工单位的规章制度，或本合同，或员工守则的。

3 严重失职或营私舞弊，给用工单位或甲方利益造成重大损害的。

4 同时与其他单位建立劳动关系，对完成用工单位工作任务造成严重影响，或经甲方或用工单位提出拒不改正的。

5 以欺诈、胁迫手段或者乘人之危，使对方在违背真实意思的情况下订立或者变更劳动合同的。（包括如向甲方或用工单位提供个人虚假信息、就业身份或工作经历，冒用或使用假身份证等情形）。

6 被依法追究刑事责任的。

二　有下列情形之一，甲方或用工单位提前 30 日书面通知，或额外支付一个月工资后，甲方可解除本合同：

1 乙方患病或非因工负伤，在规定医疗期满后不能从事原工作，也不能从事另行安排工作的。

2 乙方不能胜任工作，经培训或调整工作岗位，仍不能胜任工作的。

3 依照企业破产法规定进行重整的。

4 生产经营发生严重困难的。

5 企业转产、重大技术革新或经营方式调整需裁减人员的。

6 其他因劳动合同订立时所依据的客观经济情况发生重大变化，致使劳动合同无法履行的。

乙方有下列情形之一，除法定、协商一致或该情形消失外，甲方不得解除劳动合同：

1 从事职业病危害未进行离岗前职业健康检查，或疑似职业病在诊断或医学观察期间的。

2 患职业病或因工负伤，并经劳动能力鉴定，完全丧失或大部分丧失劳动能力的。

3 患病或非因工负伤，在规定的医疗期内的。

4 女工在孕期、产期、哺乳期的。

5 法律、行政法规规定的其他情形。

虽有以上情形，但有本合同第八条第一、二款情形或工伤保险有关规定的除外。

四 甲方或用工单位有下列情形之一，乙方可解除本合同：

1 未按合同约定提供劳动保护或劳动条件的。

2 故意或恶意未及时、足额支付劳动报酬的。

3 故意未缴纳社会保险费的。

4 以暴力、威胁或非法限制人身自由的手段强迫乙方劳动的；违章指挥或强令冒险作业危及乙方人身安全的；侮辱体罚、殴打、非法搜查或拘禁乙方的；劳动条件恶劣、环境污染严重，给乙方身心健康造成严重损害的。

5 以欺诈胁迫的手段或者乘人之危，使乙方在违背真实意思情况下订立或者变更劳动合同的。

五 乙方解除劳动合同，应提前 30 日（试用期 3 日）书面向甲方提出。否则应赔偿给甲方一个月工资。

第九条 合同终止

有下列情形之一，本合同终止：

一 劳动合同期满的。任何一方无需提前通知另一方。

二 乙方达到法定退休年龄的；或开始依法享受基本养老保险待遇的。

三 乙方死亡，或被人民法院宣告死亡、失踪的。

四 用工单位或甲方被依法宣告破产的。

五 用工单位或甲方被吊销营业执照、责令关闭、撤销或决定提前解散的。

六 法律法规规定的其他情形。

第十条 特别约定

一 乙方被用工单位退回，乙方同意在合同期内被派遣到其他用工单位工作。工作岗位、工作地点等合同约定作相应变更，但再派遣期间的工资不得低于原劳动合同约定的工资。

二 乙方被用工单位退回，在无工作期间必须每天到甲方处报到并接受培训。甲方按法律规定支付最低工资。

第十一条 违约责任

一 因乙方原因或过错，给甲方或用工单位造成经济损失的，乙方应承担赔偿责任。

二 乙方被用工单位退回不履行再派遣义务，视为严重违约，甲方可解除本合同，不支付经济补偿金或赔偿金。

三、乙方被用工单位退回，累计 3 日未到公司报到的，视为严重违纪，甲方解除本合同，不支付经济补偿金或赔偿金。

四、本合同终止或解除时，乙方未将用工单位的物品资料等移交完毕的，甲方不支付经济补偿金。

五、乙方违反服务期或保密竞业限制协议，应按该协议的约定，承担违约责任。

第十二条 其他约定：

1

2

第十三条乙方已知晓劳务派遣协议内容，收到劳动合同和员工守则。对其中的所有内容及各条款已充分理解且无异议，同时承诺严格遵守该守则，如有违反，自愿接受相关规定处理。乙方提供的身份证、各类证明、信息真实有效，如有误或变更未告知甲方，乙方愿负由此产生的一切法律责任。乙方确认本合同登记的户籍地址和现居住地址皆为有效通讯地址，任何依该任一地址寄送（挂号或快递）的文件，凭有关邮寄凭证即视为送达。如乙方通讯地址变更，乙方应当在变更之日起三个工作日内书面通知甲方。甲方在收到乙方变更书面通知前仍按原任一地址寄送。

第十四条本合同为劳务派遣协议的附件，甲方、乙方、用工单位各执一份，三份合同具有同等法律效力。附：员工守则。

甲　方：（盖章）

经办人：（签名）

2024年 9月 26日

乙　方：（签名）

2024 年 9月 26日

（四）无犯罪证明

无犯罪记录证明

沪公（浦）证（2026）第0177673号

经查，被查询人：刘继栋，国籍：中国，证件名称：身份证，证件号码：310115198304280451，（在1983-04-28至2026-05-09期间），未发现有犯罪记录。

单位（盖章）

2026年05月09日

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起3个月内有效。

使用公安一网通办APP扫码

查询办理进度

核验证明信息

（五）在职承诺书

兹证明 刘继栋 ，系本公司员工，担任设备负责人（岗位），目前在职；我司承诺，该员工在职期间将严格遵守公司规章制度，履行岗位职责。

特此承诺。

我方对上述承诺的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

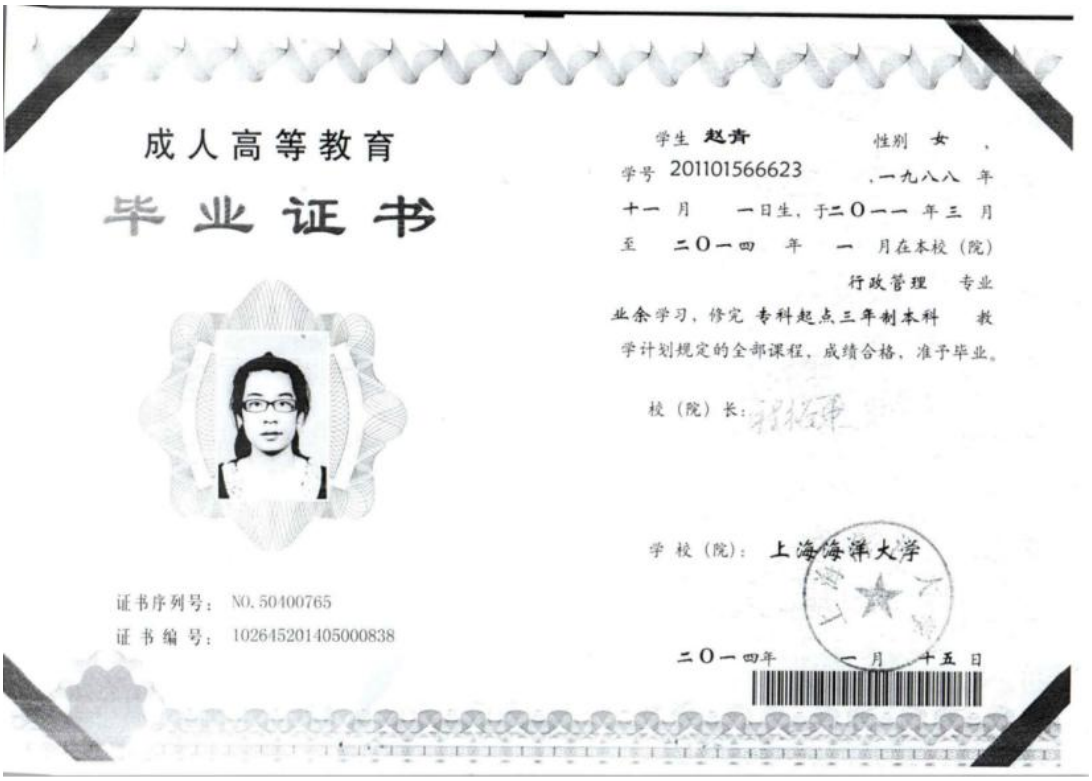
上海振南物业有限公司（盖章）

日期：2026 年 5 月 18 日

14.2.6 会务

姓名	赵青	年龄	36	从事本专业工作年限	13
职称或职业资格	/	执业资格（如果有）	健康证	拟在本合同中担任的职务	项目会务接待
毕业院校和专业	上海海洋大学，行政管理				
主要工作经历					
年~年	参加过的项目	担任何职		备注	
2014年11月-2022.12月	上海振南物业公司办公室	党办党务工作			
2023.01-至今	上钢社区综合服务中心项目	项目会务接待			

（一）学历证书



成人高等教育

毕业证书

学生 赵青 性别 女 ，
学号 201101566623 ，一九八八 年
十一 月 一日生，于二〇一一 年三 月
至 二〇一四 年 一 月在本校（院）
行政管理 专业
业余学习，修完 专科起点三年制本科 教
学计划规定的全部课程，成绩合格，准予毕业。

校（院）长：

学 校（院）：上海海洋大学

二〇一四年 一 月 十五 日

证书序列号：NO. 50400765
证 书 编 号：102645201405000838

（二）健康证



上海市从业人员健康合格证

证　　号：440826051517519260310961500
姓　　名：赵青
从业范围：饮用水、化妆品、公共场所
证件类型：居民身份证
证件号码：310115198811012961
发证日期：2026-05-14
健康检查单位：上海市浦东新区浦南医院

本合格证作为从事食品、饮用水、化妆品、公共场所四类行业工作的健康证明，需 与"上海市从业人员预防性健康检查信息网"的电子健康合格证信息一致方有效。

验证码	您可以通过以下方式进行验证： (一) 请扫描二维码进行验证； (二) 访问www.jkz.sh.cn输入信息进行验证；

（三）社保证明

参保人员城镇职工基本养老保险缴费情况

姓名	赵青		社会保障号码		310115198811012961			证件号码	310115198811012961		
序号	年 月	缴费情况	补缴退账年月	序号	年 月	缴费情况	补缴退账年月	序号	年 月	缴费情况	补缴退账年月
1	202105	已缴费		21	202301	已缴费		41	202409	已缴费	
2	202106	已缴费		22	202302	已缴费		42	202410	已缴费	
3	202107	已缴费		23	202303	已缴费		43	202411	已缴费	
4	202108	已缴费		24	202304	已缴费		44	202412	已缴费	
5	202109	已缴费		25	202305	已缴费		45	202501	已缴费	
6	202110	已缴费		26	202306	已缴费		46	202502	已缴费	
7	202111	已缴费		27	202307	已缴费		47	202503	已缴费	
8	202112	已缴费		28	202308	已缴费		48	202504	已缴费	
9	202201	已缴费		29	202309	已缴费		49	202505	已缴费	
10	202202	已缴费		30	202310	已缴费		50	202506	已缴费	
11	202203	已缴费		31	202311	已缴费		51	202507	已缴费	
12	202204	已缴费		32	202312	已缴费		52	202508	已缴费	
13	202205	已缴费		33	202401	已缴费		53	202509	已缴费	
14	202206	已缴费		34	202402	已缴费		54	202510	已缴费	
15	202207	已缴费		35	202403	已缴费		55	202511	已缴费	
16	202208	已缴费		36	202404	已缴费		56	202512	已缴费	
17	202209	已缴费		37	202405	已缴费		57	202601	已缴费	
18	202210	已缴费		38	202406	已缴费		58	202602	已缴费	
19	202211	已缴费		39	202407	已缴费		59	202603	已缴费	
20	202212	已缴费		40	202408	已缴费		60	202604	已登记	

近60个月缴费单位信息

缴费单位名称	缴费起止时间	缴费单位名称	缴费起止时间
上海振南物业有限公司	2021年05月-2026年03月		
截至2026年04月，累计缴费月数		181	

备注：1、本缴费情况的信息以申请打印时点的参保缴费情况为依据，供参考；亦可通过“一网通办”平台、“随申办”APP或线下自助服务终端查询获取。

2、“已登记”表示参保人员属于社会保险参保登记状态；“累计缴费月数”显示的月数为实际记账月数。

◆ 上海市社会保险事业管理中心业务专用章已经上海市数字证书认证中心认证，是对外经办业务指定电子印章，与社保经办机构印章具有同等效力，不再另行盖章。

经办机构：上海市社会保险事业管理中心

打印日期：2026-5-9

电子印章验证码：MEUCIFfv3t1ETEP19lgIM8Hz6J6ci5XNeLnnX3/1I+NBU9HXAiEA7uZctHYHkB6u/4uQLwYKgJucLKN4hafUqu3JRXAvSFY=

（四）无犯罪证明

上海市电子证照库
zwdtcert.sh.gov.cn

无犯罪记录证明

沪公（浦）证（2026）第0177695号

经查，被查询人：赵青，国籍：中国，证件名称：身份证，证件号码：310115198811012961，（在1988-11-01至2026-05-09期间），未发现有犯罪记录。

（单位盖章）
2026年05月09日

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。
2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。
3、此证明书自开具之日起3个月内有效。

使用公安一网通办
APP扫码
查询办理进度
核验证明信息

（五）在职承诺书

兹证明赵青，系本公司员工，担任会务服务（岗位），目前在职；我司承诺，该员工在职期间将严格遵守公司规章制度，履行岗位职责。

特此承诺。

我方对上述承诺的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。



上海振南物业有限公司（盖章）

日期：2026 年 5 月 18 日

14.3 其余人员

14.3.1 消控（8 名）





姓名 Name 余鹏 性别 Sex 男

出生日期 Date of Birth 1994 年 Year 11 月 Month 25 日 Day

证书编号 Certificate No. 213600302840060[illegible]

身份证号 ID No. 3212831994112508[illegible]

消防职业技能鉴定专用章（印）

Issued by

职业资格 Occupational qualification 消防设施操作员

职业方向 Area of Specialization —

理论知识考试成绩 Result of Theoretical Knowledge Test 81.5

技能考核成绩 Result of Skill Test 79.5

职业技能鉴定（指导）中心（印）

Seal of Occupational Skill Testing Authority

2021 年 09 月 30 日

№46530215



姓名 Name 李文俊 性别 Sex 男

出生日期 Date of Birth 1992 年 Year 08 月 Month 10 日 Day

证书编号 Certificate No. 213600302840317[illegible]

身份证号 ID No. 412823199208103277

消防职业技能鉴定专用章（印）

Issued by

职业资格 Occupational qualification 消防设施操作员

职业方向 Area of Specialization —

理论知识考试成绩 Result of Theoretical Knowledge Test 75.5

技能考核成绩 Result of Skill Test 76.0

职业技能鉴定（指导）中心（印）

Seal of Occupational Skill Testing Authority

2021 年 09 月 30 日

№46530828



职业资格 Occupational qualification 消防设施操作员
职业方向 Area of Specialization —
姓名 Name 周小东 性别 Sex 男
理论知识考试成绩 Result of Theoretical Knowledge Test 71.0
出生日期 Date of Birth 1983 年 Year 02 月 Month 28 日 Day
技能考核成绩 Result of Skill Test 86.5
证书编号 Certificate No. 193[illegible]
身份证号 ID No. 330326198302281823
发证机关(印) Issued by
职业技能鉴定(指导)中心(印) Seal of Occupational Skill Testing Authority
2019年 11 月 日



职业资格 Occupational qualification 消防设施操作员
职业方向 Area of Specialization 消防设施监控操作
姓名 Name 尉绩 性别 Sex 男
理论知识考试成绩 Result of Theoretical Knowledge Test 79.0
出生日期 Date of Birth 1980 年 Year 01 月 Month 20 日 Day
技能考核成绩 Result of Skill Test 73.9
证书编号 Certificate No. 223600302841356[illegible]
身份证号 ID No. 310115198001205016
发证机关(印) Issued by
职业技能鉴定(指导)中心(印) Seal of Occupational Skill Testing Authority
2023 年 Year 04 月 Month 10 日 Day
No57497759



职业资格 Occupational qualification 消防设施操作员

职业方向 Area of Specialization 消防设施监控操作

姓名 Name 于祥合 性别 Sex 男

出生日期 Date of Birth 1979 年 Year 02 月 Month 23 日 Day

理论知识考试成绩 Result of Theoretical Knowledge Test 72.5

技能考核成绩 Result of Skill Test 81.5

证书编号 Certificate No. 233600302840098 3

身份证号 ID No. 372926197902232215

发证机关(印) Issued by

职业技能鉴定(指导)中心(印) Seal of Occupational Skill Testing Authority

2023 年 Year 07 月 Month 01 日 Day

No 57652351



职业资格 Occupational qualification 消防设施操作员

职业方向 Area of Specialization —

姓名 Name 梁小亮 性别 Sex 男

出生日期 Date of Birth 1981 年 Year 06 月 Month 02 日 Day

理论知识考试成绩 Result of Theoretical Knowledge Test 80.5

技能考核成绩 Result of Skill Test 82.0

证书编号 Certificate No. 193600302855105

身份证号 ID No. 142622198106023711

发证机关(印) Issued by

职业技能鉴定(指导)中心(印) Seal of Occupational Skill Testing Authority

2019 年 Year 11 月 Month 11 日 Day

No 55344918

14.3.2 安保领班（4 名）


10:07
返回
姓　　名　史大圩
出生年月　1983-01-13
住　　址　上海市浦东新区
321323198301133919
身份证号　321323198301133919
保安员星级:
扫码验证
纸质证件补证
培训经历
专项培训资格证书
奖惩记录



无犯罪记录证明

无犯罪记录证明

泗公（ ）证字〔2026〕13247 号

经查，被查询人： 史大圩 ，国籍： 中国，证件名称：身份证，证件号码：321323198301133919，（在 1983-01-13 至 2026-05-10 期间），未发现有犯罪记录。

020132132320260510090435061855 70

泗阳县公安局行政审批科

2026 年 5 月 11 日



使用公安一网通办 APP扫码
查询办理进度
核验证明信息

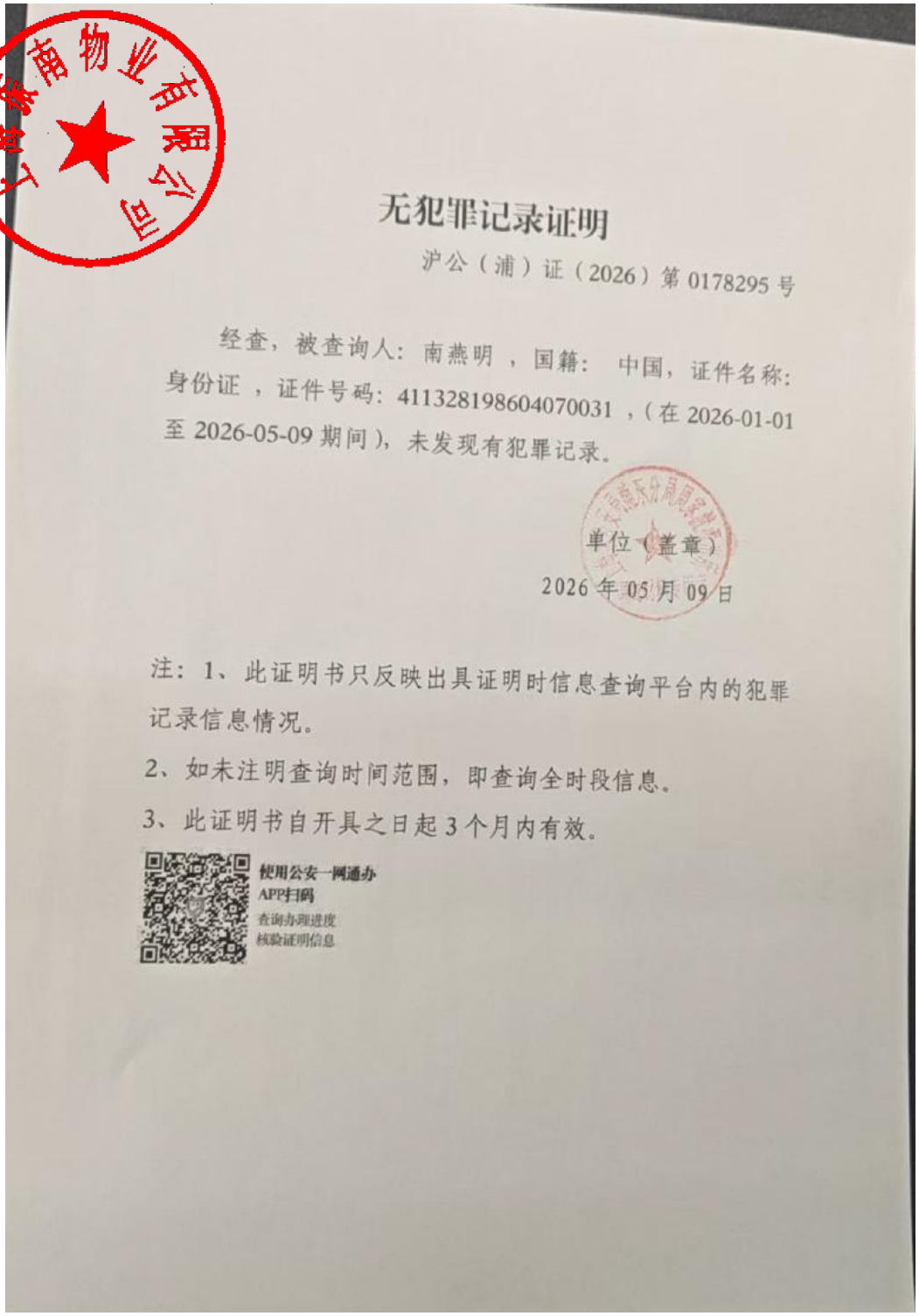


注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起 3 个月内有效。


返回
姓 名 南燕明
出生年月 1986-04-07
住 址 上海市浦东新区上海浦东新区北蔡镇卫行村甲1号
身份证号 411328198604070031
保安员星级：
扫码验证
纸质证件补证
培训经历
专项培训资格证书



无犯罪记录证明

沪公（浦）证（2026）第 0178295 号

经查，被查询人：南燕明 ，国籍： 中国，证件名称：身份证 ，证件号码：411328198604070031 ，（在 2026-01-01 至 2026-05-09 期间），未发现有犯罪记录。

单位（盖章）

2026 年 05 月 09 日

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起 3 个月内有效。

使用公安一网通办 APP扫码
查询办理进度
核验证明信息


返回
姓　　名　李强
出生年月　1993-03-18
住　　址　上海市宝山区乾溪小区7栋101室
身份证号　622827199303180 97X
保安员星级：
扫码验证
纸质证件补证
培训经历
专项培训资格证书

无犯罪记录证明

沪公（浦）证（2026）第0178294号

经查，被查询人：李强，国籍：中国，证件名称：身份证，证件号码：622827199303180 97X，（在1993-03-18至2026-05-09期间），未发现有犯罪记录。

单位（盖章）
2026年05月09日

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起3个月内有效。

使用公安一网通办
APP扫码
查询办理进度
核验证明信息

保存


返回
姓　　名　施义鹏
出生年月　1997-07-29
住　　址　上海市浦东新区三林镇大道站路94弄126号102室
身份证号　320923199707292414
保安员星级:
扫码验证
纸质证件补证
培训经历
专项培训资格证书
奖惩记录

无犯罪记录证明

沪公（浦）证（2026）第0178309号

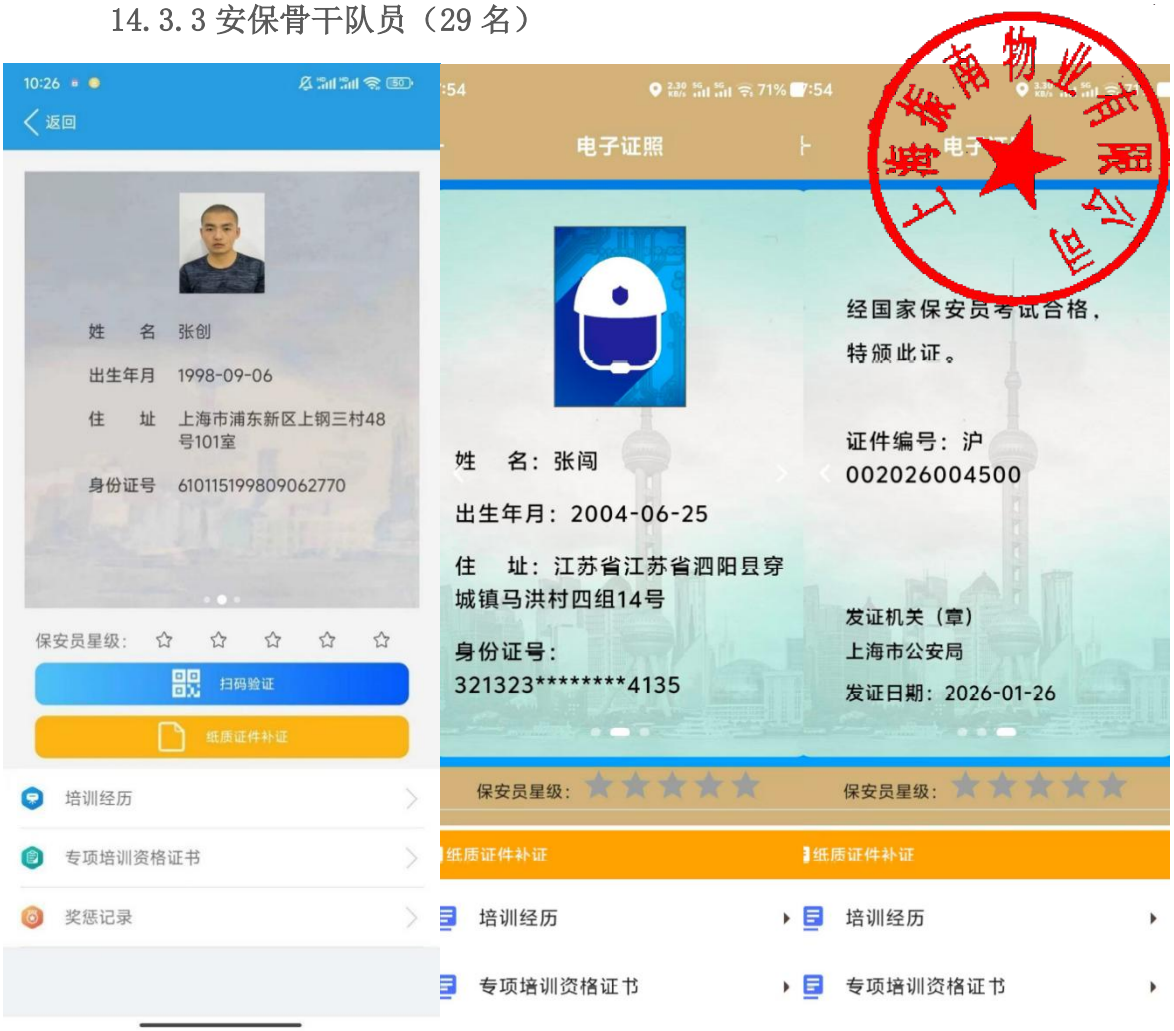
经查，被查询人：施义鹏，国籍：中国，证件名称：身份证，证件号码：320923199707292414，（在1997-07-29至2026-05-09期间），未发现有犯罪记录。

（单位盖章）
2026年05月09日

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。
2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。
3、此证明书自开具之日起3个月内有效。

使用公安一网通办APP扫码
查询办理进度
核验证明信息

14.3.3 安保骨干队员（29 名）



无犯罪记录证明

泗公（ ）证字〔2026〕13386 号

经查，被查询人： 张闯 ，国籍： 中国，证件名称：身份证，证件号码：321323200406254135，（在 2004-06-25 至 2026-05-11 期间），未发现有犯罪记录。

020132132320260511154718983775 80

泗阳县公安局行政审批科

2026 年 5 月 11 日

使用公安一网通办 APP扫码
查询办理进度
核验证明信息

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起 3 个月内有效。


13:04
48%
电子证照
经国家保安员考试合格，
特颁此证。
证件编号：沪
002021051647
发证机关（章）
上海市公安局
发证日期：2021-09-28
姓　名：杨智铭
出生年月：2002-10-05
住　址：上海市长宁区定西路
1235弄10号
身份证号：
513701********1812
保安员星级：
纸质证件补证
培训经历
专项培训资格证书

无犯罪记录证明

巴州公（三）证字〔2026〕16128号

经查，被查询人：杨智铭，国籍：中国，证件名称：居民身份证，证件号码：513701200210051812，（在2002年10月05日至2026年05月09日期间），未发现有犯罪记录。

使用公安一网通办APP扫码
查询办理进度
核验证明信息

020151190220260509174327433752 70

巴中市公安局巴州区分局三江派出所

二〇二六年五月九日

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起3个月内有效。

4、本证明不作为诉讼证据使用。


3:57
5G
电子证照
姓 名 李昊天
出生年月 1998-05-29
住 址 上海市浦东新区芳甸路869号
身份证号 340421199805292411
保安员星级:
资质证件补证
培训经历
专项培训资格证书
奖惩记录
3:57
5G
电子证照
李昊天 经国家保安员考试审查合格。
特颁此证。
发证机关 上海市公安局
发证日期 2019-07-26
证件编号 31002019041664
保安员星级:
资质证件补证
培训经历
专项培训资格证书
奖惩记录

无犯罪记录证明

皖 公 网 证字〔 2026 〕 847659 号

经查，被查询人： 李昊天 ，国籍： 中国 ，证件名称： 身份证 ，证件号码： 340421199805292411 ，（在 1998 年 05月 29日至 2026 年 05月 09日期间）未发现有犯罪记录。

皖事通搜索无犯罪扫码验证

单位（盖章）

2026年05月09日

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起 3 个月内有效。


电子证照
电子证照
经国家保安员考试合格，
特颁此证。
姓　名：陈福松
出生年月：1982-07-28
住　址：上海市浦东新区上周路2954维周公寓
身份证号：320825********4138
证件编号：沪002026012235
发证机关（章）
上海市公安局
发证日期：2026-03-23
保安员星级：
保安员星级：
纸质证件补证
纸质证件补证
培训经历
培训经历
专项培训资格证书
专项培训资格证书

无犯罪记录证明

无犯罪记录证明

苏公（政务）证字〔2026〕93810 号

经查，被查询人： 陈福松 ，国籍： 中国，证件名称：身份证，证件号码：320825198207284138，（在 1982-07-28 至 2026-05-09 期间），未发现有犯罪记录。

020132050020260509211227650972l0

治安管理支队（政务服务支队

2026 年 5 月 10 日

使用公安一网通办
APP扫码
查询办理进度
核验证明信息

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起 3 个月内有效。


返回
姓　　名　李雪丽
出生年月　1994-01-26
住　　址　上海市嘉定区马陆镇封周路655号
身份证号　342221199401261513
保安员星级：
扫码验证
纸质证件补证
培训经历
专项培训资格证书
奖惩记录

无犯罪记录证明

沪公（浦）证（2026）第0178333号

经查，被查询人：李雪丽，国籍：中国，证件名称：身份证，证件号码：342221199401261513，（在1994-01-26至2026-05-09期间），未发现有犯罪记录。

单位（盖章）
2026年05月09日

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起3个月内有效。

使用公安一网通办APP扫码
查询办理进度
核验证明信息


5G
电子证照
姓 名 董旭
出生年月 1992-11-15
住 址 上海市松江区金都西路春华苑910号
身份证号 220382199211152710
保安员星级:
资质证件补证
培训经历
专项培训资格证书

无犯罪记录证明

沪公（浦）证（2026）第0178299号

经查，被查询人：董旭，国籍：中国，证件名称：身份证，证件号码：220382199211152710，（在1992-11-15至2026-05-09期间），未发现有犯罪记录。

（单位盖章）

2026年05月09日

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起3个月内有效。

使用公安一网通办APP扫码

查询办理进度

核验证明信息


返回
姓　　名　赵振铎
出生年月　1989-03-01
住　　址　上海市浦东新区三林镇三林路234号
身份证号　411328198903010071
保安员星级：
扫码验证
纸质证件补证
培训经历
专项培训资格证书
奖惩记录

无犯罪记录证明

新公（汉）证字〔2026〕1356号

经查，被查询人：赵振铎 ，国籍：中国 ，
证件名称：身份证 ，证件号码：411328198903010071 ，
（在1989年 03月 01日至2026年 05月 09日期间）未发现有犯罪记录。

新野县公安局汉华派出所
二〇二六年五月九日

020141000020260509172615451114 60

使用公安一网通办APP扫码
查询办理进度
核验证明信息

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起3个月内有效。


10:44
姓　　名　王亮亮
出生年月　1979-11-26
住　　址　上海市闵行区春申路1985弄15号
身份证号　340111197911267553
保安员星级:
扫码验证
纸质证件补证
培训经历
专项培训资格证书

无犯罪记录证明

沪公（浦）证（2026）第0178314号

经查，被查询人：王亮亮，国籍：中国，证件名称：身份证，证件号码：340111197911267553，（在1979-11-26至2026-05-09期间），未发现有犯罪记录。

单位（盖章）
2026年05月09日

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起3个月内有效。

使用公安一网通办APP扫码
查询办理进度
核验证明信息


电子证照
姓　名：李前进
出生年月：1990-01-19
住　址：上海市浦东新区北蔡镇卫行村甲1号
身份证号：
341225********1258
保安员星级：
纸质证件补证
培训经历
专项培训资格证书
经国家保安员考试合格，特颁此证。
证件编号：沪002023084876
发证机关（章）
上海市公安局
发证日期：2023-09-22
保安员星级：
纸质证件补证
培训经历
专项培训资格证书

无犯罪记录证明

皖 公 网 证字〔 2026 〕 852002 号

经查，被查询人： 李前进 ，国籍： 中国 ，证件名称： 身份证 ，证件号码： 341225199001191258 ，（在 1990 年 01 月 19 日至 2026 年 05 月 09 日期间）未发现有犯罪记录。

皖事通搜索无犯罪扫码验证

单位（盖章）

2026 年 05 月 10 日

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起 3 个月内有效。


电子证照
姓　名：龚建
出生年月：2004-08-16
住　址：湖北省襄樊市谷城县湖北省谷城县盛康镇柳家铺村2组
身份证号：
420625********2519
保安员星级：
纸质证件补证
培训经历
专项培训资格证书


电子证照
经国家保安员考试合格，
特颁此证
证件编号：沪
002025045328
发证机关（章）
上海市公安局
发证日期：2025-06-20
保安员星级：
纸质证件补证
培训经历
专项培训资格证书

无犯罪记录证明

谷公（盛）证〔2026〕10417号

经查，被查询人：龚建，国籍：中国，证件名称：居民身份证，证件号码：420625200408162519，（在2004年08月16日至2026年05月11日期间），未发现有犯罪记录。

使用公安一网通办APP扫码
查询办理进度
核验证明信息

020142060020260511085518376427 30

单位（盖章）
二〇二六年五月十一日

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起3个月内有效。


姓　　名　杨锦
出生年月　1986-02-18
住　　址　上海市上海市浦东新区海阳路215弄10栋303室
身份证号　321323198602186117
保安员星级:
扫码验证
纸质证件补证
培训经历
专项培训资格证书
奖惩记录

无犯罪记录证明

泗公（ ）证字〔2026〕13223 号

经查，被查询人： 杨锦 ，国籍： 中国，证件名称：身份证，证件号码：321323198602186117，（在 1986-02-18 至 2026-05-09 期间），未发现有犯罪记录。

02013213232026050917420800025400

泗阳县公安局行政审批科

2026 年 5 月 11 日

使用公安一网通办
APP扫码
查询办理进度
核验证明信息

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起 3 个月内有效。


姓　名：赵金鑫
出生年月：1987-10-18
住　址：上海市普陀区光新路480弄17号201室
身份证号：
410422********9139
保安员星级：
纸质证件补证
培训经历
专项培训资格证书
经国家保安员考试合格，
特颁此证。
证件编号：沪002026014812
发证机关（章）
上海市公安局
发证日期：2026-04-10
保安员星级：
纸质证件补证
培训经历
专项培训资格证书

无犯罪记录证明

叶公（昆）证字〔2026〕1882号

经查，被查询人：赵金鑫，国籍：中国，证件名称：身份证，证件号码：410422198710189139，（在1987年 10月 18日至2026年 05月 09日期间）未发现有犯罪记录。

叶县公安局九龙派出所
二〇二六年五月九日

020141000020260509182446950297 80

使用公安一网通办APP扫码
查询办理进度
核验证明信息

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起3个月内有效。


返回
李金雷 经国家保安员
考试审查合格。
特颁此证。
发证机关 上海市公安局
发证日期 2023年05月
证件编号 31002023040519
姓 名 李金雷
出生年月 2000-11-29
住 址 上海市浦东新区新场镇申江南路5500-1
身份证号 411381200011291519
保安员星级:
扫码验证
纸质证件补证
培训经历
专项培训资格证书
奖惩记录

无犯罪记录证明

邓公（张）证字〔2026〕1052号

经查，被查询人：李金雷，国籍：中国，证件名称：身份证，证件号码：411381200011291519，（在2000年 11月 29日至2026年 05月 09日期间）未发现有犯罪记录。

邓州市公安局张楼派出所

二〇二六年五月十日

020141000020260509213431126535550

使用公安一网通办APP扫码
查询办理进度
核验证明信息

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起3个月内有效。


电子证照
电子证照
经国家保安员考试合格，
特颁此证。
证件编号：沪002026000644
发证机关（章）
上海市公安局
发证日期：2026-01-05
姓　名：周世豪
出生年月：2002-06-05
住　址：河南省开封市通许县河南省通许县城关镇新建路西段86号
身份证号：410222********4533
保安员星级：
保安员星级：
纸质证件补证
纸质证件补证
培训经历
培训经历
专项培训资格证书
专项培训资格证书

无犯罪记录证明

通公（四）证字〔2026〕1626号

经查，被查询人：周世豪，国籍：中国，证件名称：身份证，证件号码：410222200206054533，（在2002年 06月 05日至2026年 05月 09日期间）未发现有犯罪记录。

开封市通许县公安局四所楼派出所

二〇二六年五月十日

020141000020260509210659664433320

使用公安一网通办APP扫码
查询办理进度
核验证明信息

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起3个月内有效。


电子证照
电子证照
经国家保安员考试合格，
特颁此证。
证件编号：沪002020003987
发证机关（章）
上海市公安局
发证日期：2020-04-17
姓　名：李先觉
出生年月：1992-04-08
住　址：河南省郑州市登封市送表乡和沟村133号
身份证号：410185*****5015
保安员星级：
保安员星级：
纸质证件补证
纸质证件补证
培训经历
培训经历
专项培训资格证书
专项培训资格证书

zwdt.cert.sh.gov.cn

无犯罪记录证明

沪公（浦）证（2026）第0178301号

经查，被查询人：李先觉，国籍：中国，证件名称：身份证，证件号码：410185199204085015，（在1992-04-08至2026-05-09期间），未发现有犯罪记录。

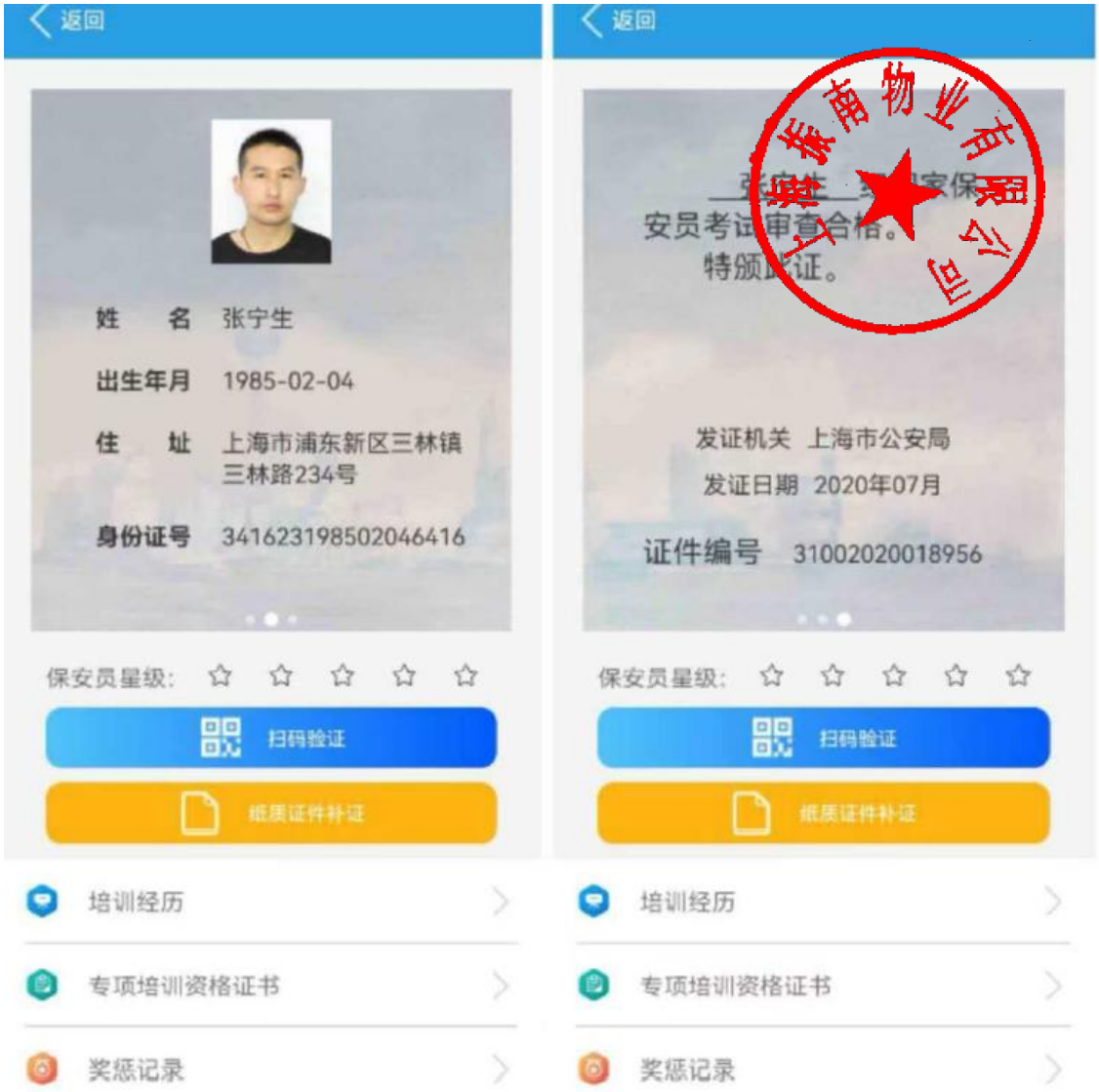
单位（盖章）
有无犯罪记录证明
调查专用章
2026年05月09日

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起3个月内有效。

使用公安一网通办
APP扫码
查询办理进度
核验证明信息


返回
姓 名 张宁生
出生年月 1985-02-04
住 址 上海市浦东新区三林镇三林路234号
身份证号 341623198502046416
保安员星级:
扫码验证
纸质证件补证
培训经历
专项培训资格证书
奖惩记录
返回
安员考试审查合格。
特颁此证。
发证机关 上海市公安局
发证日期 2020年07月
证件编号 31002020018956
保安员星级:
扫码验证
纸质证件补证
培训经历
专项培训资格证书
奖惩记录

无犯罪记录证明

沪公（浦）证（2026）第0178330号

经查，被查询人：张宁生，国籍：中国，证件名称：身份证，证件号码：341623198502046416，（在1985-02-04至2026-05-09期间），未发现有犯罪记录。

单位（盖章）
2026年05月09日

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起3个月内有效。

使用公安一网通办
APP扫码
查询办理进度
核验证明信息


电子证照
电子证照
经国家保安员考试合格，
特颁此证。
证件编号：沪
002025070979
姓　名：罗宏
出生年月：1987-10-10
住　址：陕西省宝鸡市扶风县陕西省宝鸡市扶风县城关镇新店村下原峪101号
身份证号：
610324********3117
发证机关（章）
上海市公安局
发证日期：2025-11-25
保安员星级：
保安员星级：
纸质证件补证
纸质证件补证
培训经历
培训经历
专项培训资格证书
专项培训资格证书

有无犯罪记录…

上海市电子证照库
zwdtcert.sh.gov.cn

无犯罪记录证明

沪公（浦）证（2026）第0178316号

经查，被查询人：罗宏，国籍：中国，证件名称：身份证，证件号码：610324198710103117，（在1987-10-10至2026-05-09期间），未发现有犯罪记录。

（单位盖章）
有无犯罪记录证明
调查专用章
2026年05月09日

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起3个月内有效。

使用公安一网通办
APP扫码
查询办理进度
核验证明信息


18:48
40%
返回
姚群 经国家保安员
考试审查合格。
特颁此证。
发证机关 上海市公安局
发证日期 2025年06月
证件编号 31002025040386
保安员星级:
扫码验证
纸质证件补证
培训经历
专项培训资格证书
奖惩记录

上海市电子证照库
zwdlcert.sh.gov.cn

无犯罪记录证明

沪公（浦）证（2026）第0178338号

经查，被查询人：姚群，国籍：中国，证件名称：身份证，证件号码：411723199510269O1X，（在1995-10-26至2026-05-09期间），未发现有犯罪记录。

（单位盖章）

2026年02月09日

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起3个月内有效。

使用公安一网通办APP扫码

查询办理进度

核验证明信息


16:52
返回
姓 名 詹海江
出生年月 1982-02-07
住 址 上海市浦东新区上海浦东新区北蔡镇卫行村甲1号
身份证号 411328198202077230
保安员星级:
扫码验证
纸质证件补证
培训经历
专项培训资格证书
奖惩记录
16:52
返回
詹海江 经国家保安
员考试审查合格。
特颁此证。
发证机关 上海市公安局
发证日期 2024年03月
证件编号 31002024013868
保安员星级:
扫码验证
纸质证件补证
培训经历
专项培训资格证书
奖惩记录

上海市电子证照库
zwdtcert.sh.gov.cn

无犯罪记录证明

沪公（浦）证（2026）第0178328号

经查，被查询人：詹海江，国籍：中国，证件名称：身份证，证件号码：411328198202077230，（在1982-02-07至2026-05-09期间），未发现有犯罪记录。

单位（盖章）
2026年05月09日

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起3个月内有效。

使用公安一网通办APP扫码
查询办理进度
核验证明信息


电子证照
电子证照
经国家保安员考试合格，
特颁此证。
证件编号：沪002025061457
姓　名：李嘉义
出生年月：2007-07-11
住　址：上海市浦东新区上海市浦东新区上南路4160号
身份证号：320923********2458
发证机关（章）
上海市公安局
发证日期：
2025-08-29
保安员星级：
保安员星级：
纸质证件补证
纸质证件补证
培训经历
培训经历
专项培训资格证书
专项培训资格证书

上海市电子证照库
zwdtcert.sh.gov.cn

无犯罪记录证明

沪公（浦）证（2026）第0178312号

经查，被查询人：李嘉义，国籍：中国，证件名称：身份证，证件号码：320923200707112458，（在2007-07-11至2026-05-09期间），未发现有犯罪记录。

单位（盖章）
2026年05月09日

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起3个月内有效。

使用公安一网通办APP扫码
查询办理进度
核验证明信息


电子证照
童文超 经国家保安员考试审查合格。
特颁此证。
发证机关 上海市公安局
发证日期 2023-11-17
证件编号 31002023096583
保安员星级:
资质证件补证
培训经历
专项培训资格证书
奖惩记录
电子证照
姓 名 童文超
出生年月 2000-09-26
住 址 上海市浦东新区北蔡镇卫行村甲1号
身份证号 412727200009266538
保安员星级:
资质证件补证
培训经历
专项培训资格证书
奖惩记录

上海市电子证照库
zwdtcert.sh.gov.cn

无犯罪记录证明

沪公（浦）证（2026）第0178306号

经查，被查询人：童文超，国籍：中国，证件名称：身份证，证件号码：412727200009266538，（在2000-09-26至2026-05-09期间），未发现有犯罪记录。

（单位盖章）
2026年05月09日

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起3个月内有效。

使用公安一网通办
APP扫码
查询办理进度
核验证明信息


13:40
返回
周志强 经国家
保安员考试审查合格。
特颁此证。
发证机关 上海市公安局
发证日期 2024年04月
证件编号 310020240214 82
保安员星级：
扫码验证
纸质证件补证
培训经历
专项培训资格证书
奖惩记录
13:39
返回
姓 名 周志强
出生年月 1995-04-22
住 址 上海市闵行区外环路352号
身份证号 230521199504223
保安员星级：
扫码验证
纸质证件补证
培训经历
专项培训资格证书
奖惩记录

上海市电子证照库
zwdtcert.sh.gov.cn

无犯罪记录证明

沪公（浦）证（2026）第0178335号

经查，被查询人：周志强，国籍：中国，证件名称：身份证，证件号码：230521199504223113，（在1995-04-22至2026-05-09期间），未发现有犯罪记录。

单位（盖章）
2026年05月09日

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起3个月内有效。

使用公安一网通办APP扫码
查询办理进度
核验证明信息


返回
丁彦铎 经国家保安员考试审查合格。
特颁此证。
发证机关 上海市公安局
发证日期 2019年04月
证件编号 31002019013143
保安员星级：
扫码验证
纸质证件补证
培训经历
专项培训资格证书
奖惩记录


姓名 丁彦铎
性别 男 民族 汉
出生 1983 年 8 月 20 日
住址 河南省镇平县张林乡闻家营村闻家营三组100号
公民身份号码 411324198308204239


中华人民共和国
居民身份证
签发机关 镇平县公安局
有效期限 2015.11.10-2035.11.10

上海市电子证照库
zwdtcert.sh.gov.cn

无犯罪记录证明

沪公（浦）证（202[illegible]）第0178460号

经查，被查询人：丁彦铎，国籍：中国，证件名称：身份证，证件号码：411324198308204239，（在1983-08-20至2026-05-09期间），未发现有犯罪记录。

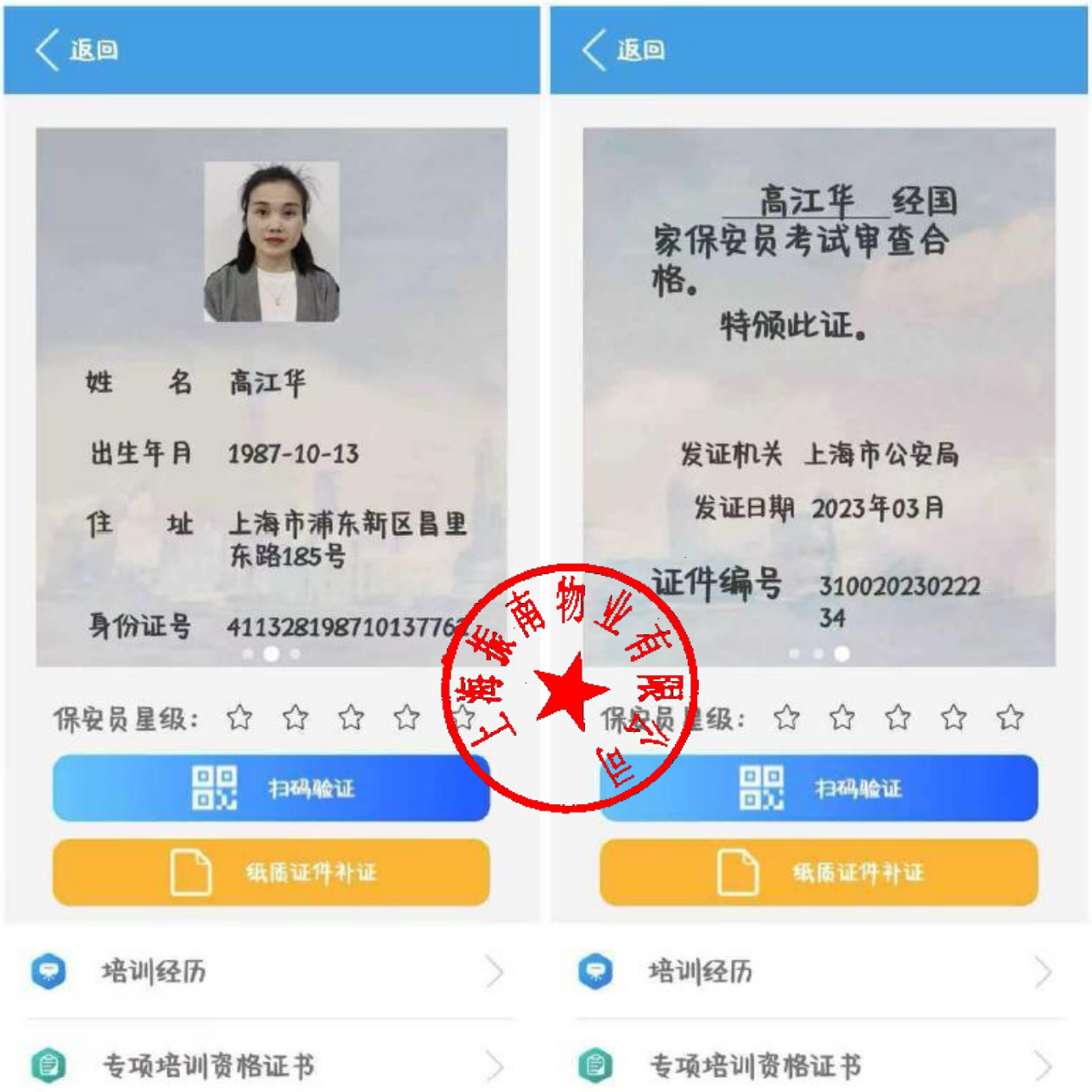
单位（盖章）
2026年05月09日

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起3个月内有效。

使用公安一网通办
APP扫码
查询办理进度
核验证明信息


返回
姓 名 高江华
出生年月 1987-10-13
住 址 上海市浦东新区昌里东路185号
身份证号 411328198710137763
保安员星级：
扫码验证
纸质证件补证
培训经历
专项培训资格证书
返回
高江华 经国家保安员考试审查合格。
特颁此证。
发证机关 上海市公安局
发证日期 2023年03月
证件编号 310020230222 34
保安员星级：
扫码验证
纸质证件补证
培训经历
专项培训资格证书

上海市电子证照库
zwdtcert.sh.gov.cn

无犯罪记录证明

沪公（浦）证（2026）第0178536号

经查，被查询人：高江华，国籍：中国，证件名称：居民身份证，证件号码：411328198710137762，（在1987-10-13至2026-05-09期间），未发现有犯罪记录。

单位（盖章）
2026年05月09日

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起3个月内有效。

使用公安一网通办
APP扫码
查询办理进度
核验证明信息


电子证照
电子证照
经国家保安员考试合格，
特颁此证。
证件编号：沪
00202507092
姓　名：张利
出生年月：1980-06-20
住　址：江苏省江苏省泗阳县张家圩镇乌洪村西望12号
身份证号：
320825********412x
发证机关（章）
上海市公安局
发证日期：2025-11-25
保安员星级：
保安员星级：
纸质证件补证
纸质证件补证
培训经历
培训经历
专项培训资格证书
专项培训资格证书

无犯罪记录证明

泗公（ ）证字〔2026〕13245 号

经查，被查询人： 张利 ，国籍： 中国，证件名称：身份证，证件号码：32082519800620412X，（在 1980-06-20 至 2026-05-10 期间），未发现有犯罪记录。

020132132320260510080423109457 90

泗阳县公安局行政审批科

2026 年 5 月 11 日

使用公安一网通办 APP扫码
查询办理进度
核验证明信息

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起 3 个月内有效。


37
返回
赵传双 经国家保安员考试审查合格。
特颁此证。
发证机关 上海市公安局
发证日期 2023年07月
证件编号 31002023061864
保安员星级：
扫码验证
纸质证件补证
培训经历
专项培训资格证书
奖惩记录


37
返回
姓 名 赵传双
出生年月 1964-04-03
住 址 上海市普陀区新村路423弄26号
身份证号 342422196404031418
保安员星级：
扫码验证
纸质证件补证
培训经历
专项培训资格证书
奖惩记录

无犯罪记录证明

皖 公 网 证字〔 2026 〕 854589 号

经查，被查询人： 赵传双 ，国籍： 中国 ，证件名称：身份证 ，证件号码： 342422196404031418 ，（在 1964 年 04 月 03 日至 2026 年 05 月 09 日期间）未发现有犯罪记录。

皖事通搜索无犯罪扫码验证

单位（盖章）

2026 年 05 月 11 日

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起 3 个月内有效。


16:41
返回
姓 名 王玉山
出生年月 1972-02-17
住 址 上海市浦东新区华夏东路3039号
身份证号 410402197202172031
保安员星级:
扫码验证
纸质证件补证
培训经历
专项培训资格证书
16:41
返回
王玉山 经国家保安员考试审查合格。
特颁此证。
发证机关 上海市公安局
发证日期 2024年01月
证件编号 31002024004069
保安员星级:
扫码验证
纸质证件补证
培训经历
专项培训资格证书

无犯罪记录证明

平公新（光）证字〔2026〕1863号

经查，被查询人：王玉山，国籍：中国，证件名称：身份证，证件号码：410402197202172031，（在1972年 02月 17日至2026年 05月 09日期间）未发现有犯罪记录。

平顶山市公安局新华分局光明路派出所

二〇二六年五月九日

020141000020260509160732316792750

使用公安一网通办APP扫码
查询办理进度
核验证明信息

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起3个月内有效。


09:43
5G
09:43
5G
电子证照
电子证照
李继发 经国家保安
员考试审查合格。
特颁此证。
姓 名 李继发
出生年月 1995-11-01
住 址 上海市浦东新区鹤立西路108号
身份证号 532925199511011119
发证机关 上海市公安局
发证日期 2024-01-26
证件编号 31002024005709
保安员星级:
保安员星级:
资质证件补证
资质证件补证
培训经历
专项培训资格证书
奖惩记录
培训经历
专项培训资格证书
奖惩记录

上海市电子证照库
zwdtcert.sh.gov.cn

无犯罪记录证明

沪公（浦）证（2026）第0179911号

经查，被查询人：李继发，国籍：中国，证件名称：身份证，证件号码：532925199511011119，（在1995-11-01至2026-05-09期间），未发现有犯罪记录。

单位（盖章）
2026年05月11日

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起3个月内有效。

使用公安一网通办
APP扫码
查询办理进度
核验证明信息


返回
姓 名 李灿
出生年月 1987-07-04
住 址 上海市浦东新区申江南路3118号
身份证号 342221198707041551
保安员星级：
扫码验证
纸质证件补证
培训经历
专项培训资格证书
返回
中华人民共和国
保安员证
中华人民共和国公安部监制
保安员星级：
扫码验证
纸质证件补证
培训经历
专项培训资格证书

无犯罪记录证明

沪公（浦）证（2026）第 0180006 号

经查，被查询人：李灿 ，国籍： 中国，证件名称：身份证 ，证件号码：342221198707041551 ，（在 1987-07-04 至 2026-05-11 期间），未发现有犯罪记录。

单位（盖章）

2026 年 05 月 11 日

注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起 3 个月内有效。

使用公安一网通办 APP扫码
查询办理进度
核验证明信息

14.3.4 维修人员

高低压作业证

















空调或制冷作业证





特种设备安全管理（电梯）

特种设备安全管理和作业人员电子证书

姓　　名:沈超

证件编号:310104198906272417



作业项目	项目代号	有效期	发证(复审)机关
特种设备安全管理	A	自2024年05月至2028年05月	上海市浦东新区市场监督管理局 批准日期:2024-05-29

注:扫描二维码可查看证书详细信息和附加信息

特种设备安全管理和作业人员证2421015010738

14.4 拟派其他人员汇总表

项目名称：上钢社区综合服务中心物业管理服务

序号	岗位名称	职责范围	服务时间	备注
1	安保领班	协助安保负责人开展日常管理，负责安保排班、现场巡查、应急处置、队伍督导	24 小时	24 小时轮班制
2	长清路门岗	出入口值守，人员车辆出入管理、登记、秩序维护	24 小时	24 小时值守
3	成山路门岗	出入口值守，人员车辆出入管理、登记、收费、秩序维护	24 小时	24 小时值守
4	大堂安保（养老中心）	养老中心大堂值守，访客登记、秩序维护、人员引导	7:00－19:00	12 小时翻班、做一休一
5	大堂安保（文化中心）	文化中心大堂值守，访客登记、秩序维护、人员引导	7:00－19:00	12 小时翻班、做一休一
6	公共区域巡逻	园区 24 小时治安巡查、隐患排查、消防通道巡视，兼巡养护院	24 小时	24 小时轮班制
7	车辆管理	园区车辆引导、停放管理、车场秩序维护、临车管理	24 小时	24 小时值守
8	消控值守	消控室 24 小时值班、监控值守、消防报警处置、录像管理、台账记录	24 小时	24 小时值守
9	保洁领班	负责保洁排班、质量检查、耗材管理、现场督导、保洁员管理	7:00－18:30	全年无休
10	公共区域保洁员	园区道路、广场、外围公共区域清洁、垃圾清运、日常保洁	7:00－18:30	全年无休
11	养老中心保洁员	养老中心楼层、走廊、卫生间、会议室清洁保洁	7:00－18:30	全年无休
12	文化中心保洁员	文化中心楼层、走廊、活动室、公共区域清洁保洁	7:00－18:30	全年无休
13	高压工	高低压配电值守、设备巡检、电力系统维护、应急处置	24 小时	24 小时轮班制
14	维修工	设施设备日常巡检、水电维修、零星抢修、报修处理	8:30－20:30	12 小时翻班、做一休一

14.5 拟投入本项目管理与服务人员配置

岗位名称			公共区域	社区事务中心	街道文化活动空间	总人数	班次	备注
行政管理			**3**	**0**	**0**	**3**	-	-
项目经理			1	-	-	1	日班	每周5天，8:00-11：00、12：00-17:00
经理助理			1	-	-	1	日班	每周5天，8:00-11：00、12：00-17:00
会务接待			1	-	-	1	日班	每周5天，8:00-11：00、12：00-17:00
秩序安全			**33**	**2**	**2**	**37**	-	-
安保主管			1	-	-	1	日班	每周5天，8:00-11：00、12：00-17:00
安保领班			4	-	-	4	24小时翻班	每班1人，12小时工作制
安全	门岗	成山路	4	-	-	4	24小时翻班	每班1人，12小时工作制
		长清路	8	-	-	8	24小时翻班	每班2人，12小时工作制
	大堂岗	社区事务中心	-	2	-	2	12小时翻班	做一休一，12小时工作制（07:00-19:00）

岗位名称			公共区域	社区事务中心	街道文化活动空间	总人数	班次	备注
安全	大堂岗	街道文化活动空间	-	-	2	2	12小时翻班	做一休一，12小时工作制（07:00-19:00）
	巡逻		4	-	-	4	24小时翻班	每班1人，12小时工作制
	车辆管理		4	-	-	4	24小时翻班	每班1人，12小时工作制
消防	消控值守		8	-	-	8	24小时翻班	每班1人，12小时工作制
环境保洁			**9**	**6**	**6**	**21**	-	-
环境主管			1	-	-	1	日班	每周5天，8:00-11：00、12：00-17:00
领班		兼外围	1	1	1	3	日班	每周7天，7:00-18:30
保洁工	楼层保洁	社区事务中心	-	5	-	5	日班	每周7天，7:00-18:30
		街道文化活动空间	-	-	5	5	日班	每周7天，7:00-18:30
	楼外保洁		5	-	-	5	日班	每周7天，7:00-18:30

岗位名称		公共区域	社区事务中心	街道文化活动空间	总人数	班次	备注
	垃圾分类	2	-	-	2	日班	每周7天，7:00-18:30
设备管理		**9**	**0**	**0**	**9**	-	-
工程主管		1	-	-	1	日班	每周5天，8:00-11：00、12：00-17:00
供配电	高压值班	4	-	-	4	24小时翻班	每班1人，12小时工作制
综合维修工		4	-	-	4	12小时翻班	做一休一，12小时工作制（8:30-20:30）
合计		**54**	**8**	**8**	**70**		

14.6 相关承诺

14.6.1 保安员须持《保安员上岗证》上岗承诺

我司承诺：中标后在本项目上岗的**所有保安员均具有持《保安员上岗证》.**

特此承诺。

我方对上述承诺的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。



供应商名称（公章）**上海振南物业有限公司**

日期：**2026 年 5 月 18 日**

14.6.2 消防监控人员须持消防设施操作员职业资格证书上岗承诺

我司承诺：中标后在本项目上岗的**消防监控人员均具有受过专业培训，具有消防设施操作员(中级/四级)及以上的岗位证书。**

特此承诺。

我方对上述承诺的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）**上海振南物业有限公司**

日期：**2026 年 5 月 18 日**

14.6.3 所有人员均无犯罪记录的承诺

我司承诺：中标后在本项目上岗的**管理与服务人员均无犯罪记录记录**特此承诺。

我方对上述承诺的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）**上海振南物业有限公司**

日期：**2026 年 5 月 18 日**

14.5.4 投标人提供的服务符合国家强制性标准承诺

我司承诺：中标后我司在本项目提供的服务完全符合国家强制性标准。

特此承诺。

我方对上述承诺的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）上海振南物业有限公司

日期：2026 年 5 月 18 日

15 拟投入本项目的主要设备表

拟投入本项目的主要设备表

项目名称或包件号:上钢社区综合服务中心物业管理服务

序号	机械或设备名称	型号规格	数量	备注
1	办公桌/椅	/	4	/
2	对讲机	/	4	/
3	更衣柜（2 门）	/	2	/
4	文件柜	/	3	/
5	电脑及配套软件	/	3	/
6	考勤机	/	1	/
7	打印机	/	1	/
8	传真机	/	1	/
9	保险箱	/	1	/
10	冰箱	海尔	1	/
11	微波炉	海尔	1	/
12	饮水机	/	1	/
13	电话机	/	4	/
14	摇表	/	5	/
15	500 型万用表	/	1	/
16	SLM 电话查线机	/	1	/
17	电话头接线钳	/	1	/
18	电话刻刀	/	1	/
19	数字测温仪	/	2	/
16	500V 遥表	/	1	/

序号	机械或设备名称	型号规格	数量	备注
17	200/50 米拖线盘	/	1	/
18	博士 10M/M 冲击钻	/	1	/
19	266 型数字式钳型表	/	1	/
20	2T 葫芦（3 米）	/	1	/
21	电焊机（220V-380V）	/	1	/
22	电动疏通机	/	1	/
24	疏通钢带（50 米）	/	1	/
25	潜水泵（单相）	/	1	/
26	数字式万用表	/	1	/
27	兆欧表（1000V）	/	1	/
28	绝缘垫	/	5	/
29	手提充电式远射灯	/	3	/
30	梅花/开口扳手	/	2	/
31	套筒扳手	/	2	/
32	各类小工具	/	4	/
33	工具箱	/	4	/
34	小型切割机	/	1	/
35	消防充电式强烈探照灯	/	3	/
36	聚光手电筒	/	3	/
37	警棍	/	4	/
38	雨衣	/	10	/
39	雨鞋	/	10	/

序号	机械或设备名称	型号规格	数量	备注
40	吸尘吸水机	力奇	1	/
41	晶面处理机	力奇	1	/
42	高压水枪	力奇	1	/
43	手推式单刷自动洗地车	力奇	1	/
44	三速吹风机	力奇	1	/
45	打蜡机	力奇	1	/
46	抛光机	力奇	1	/
47	小型清洁工具	/	11	/
48	肩背式喷雾器	/	2	/
49	铝合金合叶梯	/	3	/
50	手推车	/	2	/
51	三轮车	/	1	/
52	提示牌	/	10	/
53	防滑垫（宽 90cm）	/	20	/
54	绿篱机	/	1	/
55	单背式割草机	/	1	/
56	电动药水机	/	1	/
57	背式喷雾机	/	1	/